

## **Uuden asukkaan muutto Palvelukeskus Metsolaan**

### **Työntekijöiden työn tukeminen ja kehittäminen**

Lotta Vesamäki

Opinnäytetyö

Lokakuu 2017

Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala

Sosionomi (AMK), Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosiaaliohjaus

Jyväskylän ammattikorkeakoulu

JAMK University of Applied Sciences

Tekijä(t) Vesamäki, Lotta	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Lokakuu 2017
	Sivumäärä 80	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi <b>Uuden asukkaan muutto Palvelukeskus Metsolaan</b> Työntekijöiden työn tukeminen ja kehittäminen		
Tutkinto-ohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Blek Tiina, Häkkinen Sanna		
Toimeksiantaja(t) Palvelukeskus Metsola, Kuurojen Palvelusäätiö sr		
Tiivistelmä  <p>Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö, joka toteutettiin yhteistyössä Kuurojen Palvelusäätiön sr:n, Palvelukeskus Metsolan kanssa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää uusien asukkaiden muuttoprosessin ohjeistusta. Työn tavoitteena oli yhdenmukaistaa työntekijöiden toimintaa muuttoprosessissa ja lisätä palvelun laatua. Opinnäytetyön tuotoksena valmistui palvelukeskuksen henkilöstön käyttöön tarkoitettu opas, jossa on ohjeistettu muuttoprosessiin liittyviä käytänteitä ennen muuttoa ja muuttopäivänä.</p> <p>Palvelukeskus Metsolan henkilöstö osallistui aktiivisesti kehittämistyöhön, joka toteutettiin ryhmämuotoisen teemahaastattelun, dialogisen keskustelun ja arviointitiedon keruun avulla. Oppaaseen koottiin tietoa ja ohjeistuksia asiakkaan tutustumiskäynnistä palvelukeskukseen, asiakkaaseen tutustumisesta ja kokeilujaksosta ennen varsinaista muuttoa. Oppaaseen liitettiin muistilista työprosessista, tarvittavat lomakkeet, sopimukset ja uusien asukkaiden tervetulo-oppaat.</p> <p>Palvelukeskus Metsolan henkilöstö arvioi oppaan työversion. Arviointien mukaan opas koettiin vastaavaan työntekijöiden tarpeita melko hyvin, mutta opasta tuli sisällöllisesti vielä kehittää. Työntekijöiden kehitysideoiden mukaisesti oppaaseen lisättiin muun muassa luku tiimitoiminnasta ja asiakastietojärjestelmän rekisteriseloste. Henkilöstön antamien arviointien mukaan opas koettiin hyödylliseksi ja ainutlaatuiseksi palvelukeskuksen arjessa.</p>		
Avainsanat ( <a href="#">asiasanat</a> ) Vammaispalvelu, palveluasuminen, kehittämistyö		
Muut tiedot   Liitteenä opas, 25 sivua		

Author(s) Vesamäki, Lotta	Type of publication Bachelor's thesis	Date October 2017
	Number of pages 80	Language of publication: Finnish
		Permission for web publication: x
Title of publication <b>A new resident's arrival at the Service Center Metsola</b> Supporting and developing employees' work		
Degree programme Degree programme in Social Services		
Supervisor(s) Blek Tiina, Häkkinen Sanna		
Assigned by The Service Center Metsola, The Service Foundation for the Deaf		
<p>Description</p> <p>The thesis is a developmental research work that was implemented in co-operation with the Service Foundation for the Deaf, the Service Centre Metsola. The purpose of the thesis was to develop instructions for the admission process of new residents. The aim was to standardize the staff's working methods during the process and to increase the quality of the service. The outcome of the thesis was a guidebook for the personnel of the Service Centre Metsola. The guidebook contains guidelines for the practices related to the admission process prior to a resident's arrival and on the day of arrival.</p> <p>The Service Centre's staff participated actively in the development work, which was carried out by utilizing a group-based theme interviews, a dialogues and collection of assessment information. Information and instructions about clients' visits to the service centre, becoming acquainted with them and about a trial period before the actual moving in were compiled in the guidebook. A checklist about the work process, the necessary forms, contracts and the new residents' welcome-guides were included in the guidebook.</p> <p>The Service Centre Metsola's staff evaluated a preliminary version of the guidebook. The guidebook was found to be in accordance with the employees' needs quite well, but its content was seen to be in need of further development. According to the employees' development ideas, the guidebook received a chapter about teamwork and a declaration of the privacy policy of the client information system. According to the staff's evaluations, the guidebook was considered to be a useful and unique for the service centre's everyday use.</p>		
Keywords ( <a href="#">subjects</a> ) Disability service, Housing service, Development work		
Miscellaneous    The appendices include a guidebook, 25 pages		

## Sisältö

<b>1</b>	<b>Johdanto .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Tutkimuksellinen kehittämistoiminta .....</b>	<b>5</b>
2.1	Työn tarkoitus ja tavoitteet.....	5
2.2	Palvelukeskus Metsola .....	6
<b>3</b>	<b>Vammaisten henkilöiden asumispalvelut .....</b>	<b>7</b>
3.1	Asumispalvelut lainsäädännössä .....	7
3.2	Työskentely asumispalveluissa .....	9
3.3	Asukkaan osallisuus ja itsemääräämisoikeus .....	10
<b>4</b>	<b>Asumispalveluiden laatu.....</b>	<b>14</b>
4.1	Asumispalveluiden laatusuositus.....	16
4.2	Työntekijöiden ohjeistaminen .....	16
4.3	Työhyvinvointi.....	17
<b>5</b>	<b>Uuden asukkaan muutto asumispalveluihin .....</b>	<b>19</b>
<b>6</b>	<b>Kehittämisprosessin kuvaus .....</b>	<b>22</b>
6.1	Haastattelu.....	24
6.1.1	Haastatteluaineiston analysointi.....	25
6.1.2	Haastatteluaineiston tulokset .....	27
6.2	Dialoginen keskustelu ja sen tulokset .....	30
6.3	Arviointitiedon kerääminen .....	31
6.3.1	Arviointitiedon analysointi .....	32
6.3.2	Arviointitiedon tulokset .....	33
6.4	Oppaan kokoaminen .....	38
<b>7</b>	<b>Pohdinta.....</b>	<b>41</b>
7.1	Kehittämistyön haasteet .....	42
7.2	Eettisyys .....	43

7.3	Luotettavuus.....	44
7.4	Jatkokehittäminen ja -tutkiminen.....	46
7.5	Yhteenveto.....	47
<b>Lähteet.....</b>		<b>49</b>
<b>Liitteet.....</b>		<b>53</b>
	Liite 1. Haastattelurunko.....	53
	Liite 2. Saatekirje arviointikyselyyn.....	54
	Liite 2. Arviointikyselylomake.....	55
	Liite 3. Opas uuden asukkaan muuttoon.....	56

## Kuviot

Kuvio 1. Osallisuus syrjäytymisen vastaparina .....	11
Kuvio 2. Kehittämisprosessin kuvaus.....	23
Kuvio 3. Dialogisen keskustelun tulos.....	31
Kuvio 4. Arvioinnit 1 ja 2.....	34
Kuvio 5. Arvioinnit 3 ja 4.....	35

*”Haluaisin tehdä jotakin suurta ja jaloa,  
mutta tärkein velvollisuuteni on tehdä pieniä tekoja  
aivan kuin ne olisivat suuria ja jaloja.”*

Helen Keller (1880–1968)

## 1 Johdanto

Kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle asumispalvelua, mikäli henkilö tarvitsee sitä suoriutuakseen arkielämäänsä liittyvissä toiminnoissa sairautensa tai vammansa takia eivätkä avohuollon tukitoimet ole riittäviä. Avun tarve päivittäisissä toiminnoissa on jatkuvaa, vuorokauden eri aikoina tai muuten hyvin runsasta. (L 380/1987, 8§.) Erikssonin (2008, 99) mukaan asumispalveluyksiköiden periaatteita ovat asukkaiden itsenäisen selviytymisen ja omaehtoisuuden tukeminen. Henkilökunnalta edellytetään kattavaa tieto-osaamista, käytännön osaamista sekä vahvaa ammattietiikkaa ja työmoraalia (Brusas, Nevala, Koivisto, Rautanen & Sgureva 2014, 11). Erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista ja itsenäistä suoriutumista sekä asiakkaisiin kohdistuneiden rajoitustoimenpiteiden vähentämistä ollaan pyritty tukemaan muuttamalla lakia kehitysvammaisten erityishuollosta. Lakimuutos astui voimaan 10.6.2016. (L 381/2016.)

Kun uusi asukas tekee muuttoa asumispalveluyksikköön, on henkilökunnan tiedostettava, että muutos voi olla muuttajan perheelle suuri, ja muuttajasta luopuminen voi olla erittäin vaikeaa hänen läheisilleen. Henkilökunnan tehtävänä on luoda ja ylläpitää luottamuksen tunnetta sekä kuunnella muuttavaa asukasta ja hänen omaisiaan. (Sammaljärvi 2011, 26.) Mitä vaikeavammaisempi uusi asukas on, sitä haasteellisempaa henkilökunnan on asennoitua kohtaamaan hänet yksilönä sekä tukea hänen itsemääräämisoikeuttaan ja osallistumismahdollisuuksiaan (Niemelä & Brandt 2008, 140). Vammaisella henkilöllä on oikeus omaan itsenäiseen elämään, kuten muillakin ihmisillä. Henkilökunnan tehtävänä on tukea muuttajan vahvuuksia, jotta tunne pärjäämisestä kasvaa. (Sammaljärvi 2011, 26.)

Koulutetun ja ammattitaitoisen henkilöstön avulla asumispalveluyksiköissä tehtävä työ on laadukasta ja asiakkaat saavat kattavasti tarvitsemiaan palveluita. Työntekijöiden saama perehdytys ja ohjeistukset vaikuttavat myönteisesti työn laatuun. (Niemelä & Brandt 2008, 141.) Kattava ja hyvä perehdyttäminen vähentää työssä tapahtuvien virheiden määrää, lisää työturvallisuutta ja sitouttaa työntekijän paremmin työhön (Österberg 2014, 115). Myös työntekijöiden kokema työhyvinvointi lisääntyy. Työhyvinvoinnin lisääntymisellä on puolestaan positiivisia vaikutuksia työhön ja koko työyhteisöön: työ on tuottavampaa, työntekijät sitoutuvat työhön paremmin ja sairauspoissaolojen määrä vähenee. (Räsänen & Meretoja 2013, 103.) Lisäksi työntekijät noudattavat useammin esimiesten antamia ohjeita ja auttavat toisiaan työtehtävissä (Räsänen & Meretoja 2013, 103).

Tämän opinnäytetyönä toteutetun työelämän tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena oli kehittää uuden asukkaan muuttoprosessin ohjeistusta. Työ toteutettiin Kuurojen Palvelusäätiön jyvaskyläläiseen toimipisteeseen Palvelukeskus Metsolaan työntekijöiden näkökulmasta. Työn tavoitteena oli yhdenmukaistaa työntekijöiden toimintaa uusien asukkaiden muuttaessa Palvelukeskus Metsolaan. Valmiin kehittämistyön tuli lisätä työntekijöiden työhyvinvointia, työssä jaksamista ja tuotetun palvelun laatua.

Palvelukeskus Metsolan työntekijöiden toiveena oli saada selkeä toimintamalli uuden asukkaan muuttoon ja vastaanottamiseen. Mallista tuli ilmetä etukäteen huomioitavat asiat, kuten kuinka valmistella muuttoa ja mitä asukkaan saapuessa tehdään. Toimintamallin avulla uuden asukkaan muuttoprosessi toteutetaan ilman, että työntekijöiden muisti kuormittuu kohtuuttomasti. Kun asukkaat vastaanotetaan tietyn mallin mukaan, on se yhdenmukaista niin työntekijöille kuin asukkaillekin. Kehitettävän työvälineen tuli sisältää lomakkeet, jotka asukkaan ja hänen omaistensa tulee muuton yhteydessä täyttää. Työvälineen avulla myös asukasta valmistellaan muuttoon. Asukkaan kanssa käydään läpi muun muassa se, että asunto on asukkaan muuttaessa täysin tyhjä ja mitä palveluita asiakkaalla on asumispalvelun yhteydessä mahdollista saada.

Palvelukeskus Metsolan henkilökunta oli aktiivisesti mukana kehittämistyössä. Kehittämistyötä työsti haastattelun, dialogisen keskustelun sekä työntekijöiden antamien arviointien pohjalta. Valmiin kehittämistyön tuotoksen tuli palvella Palvelukeskus Metsolan tarpeita.

## 2 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta

Kehittäminen perustuu siihen, että ihmiset ja asiat voivat muuttua. Kehittämällä voidaan parantaa työyhteisön käytäntöjä ja vanhoja toimintamalleja. Muutokset vaativat työntekijöiltä työn ja työyhteisön arviointia, sitoutumista kehittämistyön tavoitteisiin sekä yhteistyötä tavoitteiden saavuttamiseksi. (Multanen, Brendenberg, Koskensalmi, Lauttio & Pahkin 2004, 12.) Toikon ja Rantasen (2009, 16) mukaan kehittämistoiminta on tavoitteellista muutokseen pyrkivää toimintaa. Muutoksen on oltava positiivista suhteessa aiempaan toimintamalliin. Kehittämisen kohde voi olla lähes mitä tahansa organisaation sisällä: rakenteet, työyhteisöt, työntekijät, työprosessit ja tuotteet. Tässä opinnäytetyössä kehittämisen kohteena oli uuden asukkaan muuttoon liittyvän työprosessin ohjeistuksen kehittäminen. Työyhteisössä tapahtuva kehittämistyö hyödyttää työyhteisön lisäksi myös yksittäistä työntekijää, kun työ on hyvin ohjeistettu ja työhyvinvointi kasvaa. Myös asiakkaiden tyytyväisyys palveluihin lisääntyy. (Multanen ym. 2004, 15.)

Työelämän tutkimuksellinen kehittämistoiminta on yhdistelmä sekä konkreettista kehittämistyötä että tutkimuksellista lähestymistapaa (Toikko & Rantanen 2009, 19–20). Tutkimuksellista kehittämistoimintaa voidaan tarkastella kahdesta eri näkökulmasta: tutkimuksellisuutta painottavasta ja kehittämistä painottavasta näkökulmasta (Toikko & Rantanen 2009, 21–22). Tässä opinnäytetyössä painotus oli jälkimmäisessä näkökulmassa. Käytännön työstä nousseet ongelmat ja kysymykset ohjasivat tiedontuotantoa niissä konteksteissa, joissa ne olivat ilmenneet; tässä tapauksessa siis työyhteisössä työpaikalla, Palvelukeskus Metsolassa.

### 2.1 Työn tarkoitus ja tavoitteet

Tämä opinnäytetyö toteutettiin työelämän tutkimuksellisena kehittämistyönä, jonka tarkoituksena oli kehittää uuden asukkaan muuttoprosessin ohjeistusta. Työn tavoitteena oli yhdenmukaistaa työntekijöiden toimintaa uusien asukkaiden muuttaessa Palvelukeskus Metsolaan. Valmiin kehittämistyön tuli lisätä työntekijöiden työhyvinvointia, työssä jaksamista ja tuotetun palvelun laatua.



Palvelukeskus Metsolan uusien asukkaiden muuton selkiyttäminen ja yhdenmukaistaminen lisäsi asukkaiden keskinäistä yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa; kaikki uudet asukkaat perehdytetään samalla tavalla uuteen kotiin ja heistä kerätään samat tiedot riippumatta siitä, kuka työntekijä heidät ottaa vastaan. Opinnäytetyö laadittiin vammaisten henkilöiden asumispalvelussa työskentelevän henkilöstön näkökulmasta, mutta myös asukkaiden ja omaisten näkökulma huomioitiin, sillä palveluja tuotetaan asukkaiden palveluntarpeisiin vastaten.

## 2.2 Palvelukeskus Metsola

**Kuurojen Palvelusäätiö sr** on vuonna 1897 perustettu valtakunnallinen sosiaalialan järjestö, joka tuottaa palveluita niin viittomakielisille, kuuroille kuin kuurosokeillekin (Kuurojen Palvelusäätiö - Dövas Servicestiftelse sr n.d.). Kuurojen Palvelusäätiön tavoitteena on edistää kuurojen ja kuurosokeiden hyvinvointia ja osallisuutta; heidän mahdollisuuksiaan kokea tulla kuulluiksi ja kuulua yhteisöön tuetaan viittomakielisten ja yhteisöllisten palveluiden kautta. Palveluita pyritään kehittämään asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. (Palvelukeskus Metsola omavalvontasuunnitelma 2016, 6.) Palvelukeskuksissa asiakkaat saavat yksilöllistä ja turvallista palveluasumista, viittomakielisen sosiaalisen verkoston ja ympäristön sekä toiminnallista ja ammatillista kuntoutusta. (Säätiön asumispalvelut n.d.)

Työelämän tutkimuksellinen kehittäminen tapahtuu siellä, missä on tarve työn kehittämiselle eli Palvelukeskus Metsolassa Jyväskylässä. **Palvelukeskus Metsola** on perustettu vuonna 1995 ja se on yksi Kuurojen Palvelusäätiön toimipisteistä. Palvelukeskuksen asiakaskuntaan kuuluvat eri-ikäiset viittomakieliset, kuurot ja kuurosokeat henkilöt. Osa asiakkaista on kuulevia sekä puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiovälineitä käyttäviä. Palvelukeskus Metsola tarjoaa palveluasumista, ikääntyvien päivätoimintaa, viittomakielistä kotipalvelua, henkilökohtaista avustusta, työssäkäynti- ja koulunkäyntiavustusta sekä vaikeavammaisten päivätoimintaa. (Palvelukeskus Metsola n.d.)

Palvelukeskus Metsola tuottaa kaikkia sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisia asumispalvelun muotoja. **Antinkoti** on kymmenpaikkainen *tehostetun palveluasumisen*

ryhmäkoti. Asukkailla on omat huoneet ja kylpyhuoneet, muut tilat ovat yhteisiä. Henkilökunta on Antinkodissa paikalla vuorokauden ympäri. **Metsolassa** on kuusi paikkaa *palveluasumisen* asukkaille. Metsolan asukkailla on omat asunnot, joiden lisäksi heidän käytössään ovat yhteiset tilat toisten asukkaiden tapaamista sekä yhteisruokailuja varten. Palvelukeskus Metsola tarjoaa myös *tuettua asumista*, jossa on viisi paikkaa. Palveluasumisen ja tuetun asumisen puolella asuvat asukkaat saavat pääasiassa ohjausta päivällä ja iltaisin, akuuttitilanteissa myös yöllä Antinkodin puolella päivystävältä yöohjaajalta. (Palveluasuminen n.d.)

Palveluasumiseen päästäkseen asiakkaalla tulee olla kotikunnan myöntämä maksusitoumus. Maksusitoumus kattaa asukkaan saamat palvelut palveluasumisen yhteydessä. Asukas kustantaa itse vuokran, ateriat sekä muut omat henkilökohtaiset menonsa. (Palveluasuminen n.d.)

### 3 Vammaisten henkilöiden asumispalvelut

Vammaisten henkilöiden asumispalveluja pohdittaessa on tärkeää huomioida yhteiskunnallinen taso lainsäädännön kautta sekä yksilötaso yksittäisten toimipisteiden ja työntekijöiden työn kautta. Lisäksi tulee huomioida asumispalveluiden asukkaiden ja heidän omaistensa näkökulmat. Vammaisten henkilöiden asumispalvelut toimivat yläkäsitteenä koko opinnäyte- ja kehittämistyön kontekstille.

#### 3.1 Asumispalvelut lainsäädännössä

Vammaispalveluista säädetään sosiaalihuoltolaissa (1301/2014), vammaispalvelulaissa (380/1987) ja kehitysvammalaissa (519/1977). Sekä sosiaalihuoltolaki että vammaispalvelulaki säättävät palveluasumisesta, joten ne tulee erottaa toisistaan. Sosiaalihuoltolaki on ensisijainen vammaispalvelulakiin nähden. (Asuminen 2016.)

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, 14§) on säädetty, että kunnan on järjestettävä sosiaalipalveluihin luettavat asumispalvelut niille henkilöille, jotka tarvitsevat erityisestä

syystä apua tai tukea asumiseen liittyvissä järjestelyissä. Asumispalveluiden järjestäminen tarkoittaa palvelu- ja tukiasumisen järjestämistä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014, 21§) mukaisia asumispalveluita on kolmea erilaista: tuettu asuminen, palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen. **Tuettu asuminen** on tarkoitettu henkilöille, jotka sosiaalihuoltolain perusteiden tarvitsevat tukea itsenäisessä asumisessa tai siihen siirtymisessä. Käytännössä tuki voi olla sosiaaliohjausta tai muita sosiaalipalveluita. **Palveluasuminen** on puolestaan tarkoitettu henkilöille, jotka tarvitsevat itselleen soveltuvan asunnon lisäksi hoitoa ja huolenpitoa. **Tehostetussa palveluasumisessa** hoidon ja huolenpidon tarve on asiakkaalla ympärivuorokautinen. Kumpaankin palveluasumisen muotoon kuuluvat palveluasunnossa järjestettävä asuminen ja erinäiset palvelut, kuten ateriahuolto ja siivouspalvelut sekä asiakkaan toimintakykyä ja osallisuutta edistävät toimet ja palvelut.

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987, 8§) sanoo, että kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle palveluasuminen, mikäli henkilö tarvitsee kyseistä palvelua suoriutuakseen arkielämäänsä liittyvissä toiminnoissa sairautensa tai vammansa takia eivätkä avohuollon tukitoimet ole riittäviä. Avun tarve päivittäisissä toiminnoissa on jatkuvaa, vuorokauden eri aikoina tai muuten hyvin runsasta. Palveluasumiseen kuuluvat niin asunto kuin asumiseen liittyvät palvelut, jotka ovat välttämättömiä arjessa selviytymiselle. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi liikkumiseen, pukeutumiseen, hygieniaan, terveyteen ja kotitaloustöihin liittyvät palvelut. (A 759/1987, 10§–11§.)

Vammaispalvelulaki ei sulje mitään vammaisryhmää lain soveltamisen ulkopuolelle. Se ei katso vaikeavammaisen ikää eikä vamman tyyppiä henkilön vaikeavammaisuutta määriteltäessä ja palveluasumisoikeutta arvioitaessa. Säädestä sovelletaan siis vammasta riippumatta niin lapsille, nuorille, aikuisille kuin vanhuksillekin. Kun arvioidaan vammaisen henkilön oikeutta vammaispalvelulain mukaisiin palveluihin ja tukiin, määritellään vammasta johtuvat erityiset ja kohtuuttoman suuret suoriutumisvaikeudet, vammasta aiheutuvat pitkäaikaiset rajoitukset, tavanomaiset arkielämäänsä liittyvät toiminnot sekä palveluiden ja tukitoimien välttämättömyys. (Räty 2010, 33–35.) On siis määriteltävä, onko henkilö vaikeavammaisen vai ei. Vammaisuuden ja vaikeavammaisuuden määrittelyn tulee aina tapahtua yksilökohtaisesti. On otettava huomioon arvi-

oitavan henkilön olosuhteet ja elinympäristö sekä haettava palvelu tai tukitoimi. Arviota tehtäessä on aina otettava huomioon myös henkilön oma näkemys ja kokemus vammastaan tai sairaudestaan. (Mts. 37.)

Lakia kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977) on jouduttu viime vuosina päivittämään. Vuoden 2016 lakimuutoksen tarkoituksena oli vahvistaa erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden ja itsenäisen suoriutumisen toteutumista sekä vähentää rajoitustoimenpiteiden käyttöä. Erityishuollossa olevan asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä tulee kunnioittaa. Asiakkaan omat toiveet, mielipiteet, edut ja tarpeet on huomioitava, sekä hänen vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuutensa omiin asioihin on turvattava. (L 519/1977, 41§.) Suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista tukevat toimenpiteet on kirjattava palvelu- ja hoitosuunnitelmaan, jotka on tarkistettava aina tarvittaessa, vähintään kuuden kuukauden välein (L 519/1977, 42a§).

### 3.2 Työskentely asumispalveluissa

Asumispalveluissa työn lähtökohtana on tukea asukkaan itsenäistä selviytymistä ja omaehtoisuutta. Käytännössä työ on asukkaan avustamista, ohjaamista sekä asukkaan toimintakyvyn arviointia. (Eriksson 2008, 99.)

Ympäri vuorokautista palvelua tuottavan yksikön toiminnasta vastaavalla on oltava tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemusta ja riittävästi johtamistaitoa. Kelpoisuudesta määrittää Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005). Yksikössä on oltava henkilöstöä, joka kykenee vastaamaan asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin. Ympäri vuorokautisessa palvelussa voi työskennellä kelpoisuuslain mukaisesti sosiaalihojaajia, lähihoitajia sekä muita sosiaalihuollon ammatillisiin tehtäviin soveltuvia henkilöitä. (Valvira 2012, 17–18.) Työntekijät ovat monesti sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, mutta vain osalla työntekijöistä saattaa olla kohderyhmään suuntautunut koulutus. Vammaisten henkilöiden asumispalveluissa työskentelee paljon määräaikaisessa työsuhteessa olevia työntekijöitä. Lisäksi työtä tekevät monet keikkalaiset ja opiskelijat. (Eriksson 2008, 99.)

Vammaistyötä tekeviltä työntekijöiltä vaaditaan erilaista osaamista toimia asiakkaiden kanssa. Haasteita ilmenee usein esimerkiksi kommunikoinnissa ja ymmärtämisessä. Tästä syystä henkilöstöltä vaaditaan erilaisten kommunikointikeinojen hallitsemista, kuten viittomien ja kuvien käyttöä. (Brusas, Nevala, Koivisto, Rautanen & Sgureva 2014, 9.) Työntekijöiltä vaadittava osaaminen riippuu asumispalveluyksikön erityispiirteistä. Mitä enemmän henkilöstössä on eri koulutustaustoja, sitä laajempaa henkilöstön osaaminen on. Vammaisten henkilöiden asumispalveluyksiköissä työskenteleviltä edellytetään kattavaa tieto-osaamista, käytännön osaamista sekä vahvaa ammatitietoutta ja työmoraalia (Brusas ym. 2014, 11).

### 3.3 Aukkaan osallisuus ja itsemääräämisoikeus

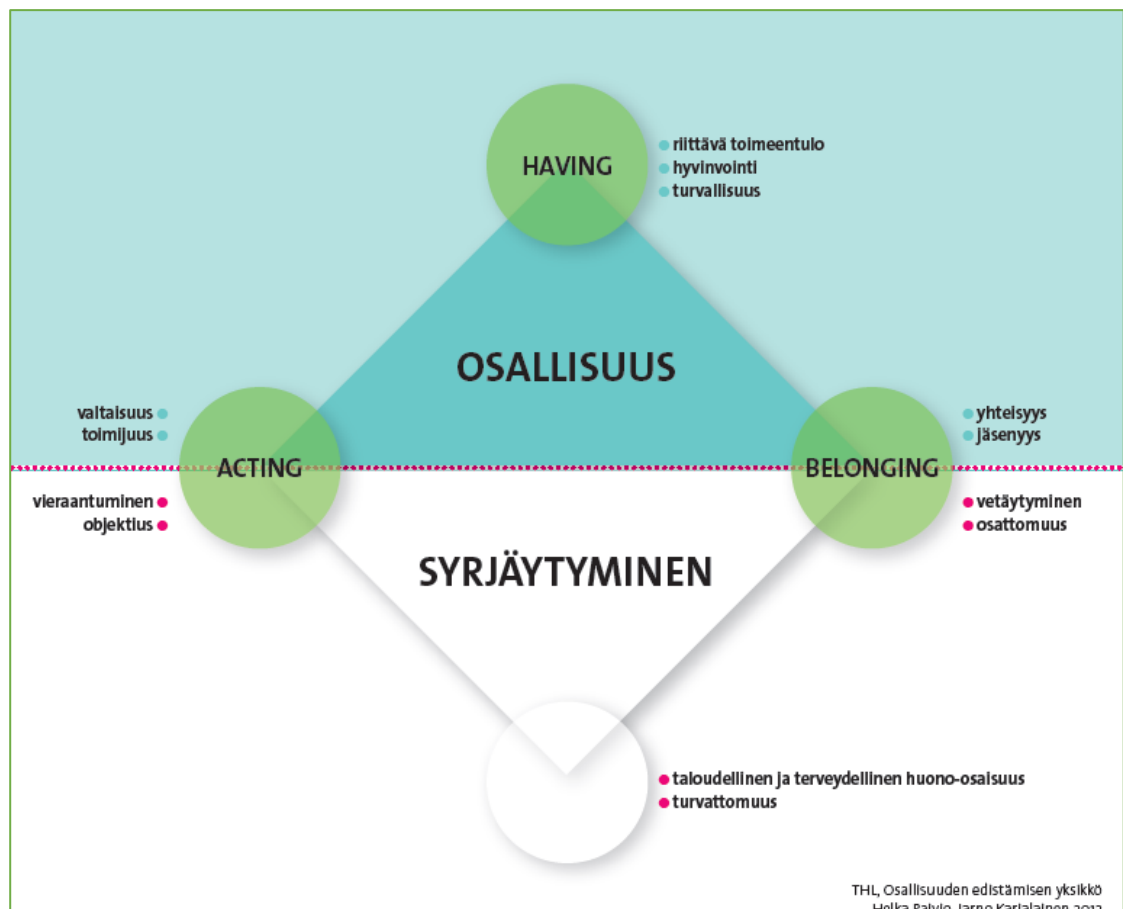
Osallisuudella tarkoitetaan kokemusta yhteisöön kuulumisesta ja mahdollisuuksista vaikuttaa omiin asioihin, lähiyhteisöön sekä yhteiskuntaan (Ilonen 2014, 8). Osallisuuden lähikäsitteitä ovat osallistaminen ja osallistuminen. Osallistaminen on henkilöön kohdistuvaa toimintaa, jonka tavoitteena on vahvistaa hänen mahdollisuuksiaan vaikuttaa omiin ja yhteisön asioihin. Osallistaminen on toisen tukemista ja kannustamista hänen itsensä ja yhteisön hyvän vuoksi. Osallistuminen puolestaan on vapaaehtoisesti toteutuvaa aktiivisuutta ja yhdessä tekemistä. (Ilonen 2014, 8–9.) Raivio ja Karjalainen (2013, 16–17) tarkastelevat osallisuutta kolmen eri ulottuvuuden kautta:

1. HAVING: taloudellinen osallisuus
2. ACTING: toiminnallinen osallisuus ja
3. BELONGING: yhteisöllinen osallisuus.

Osallisuutta ja sen ulottuvuuksia voidaan tarkastella myös niiden negatiivisten vastaerien kautta, jotka kuuluvat syrjäytymisen ulottuvuuksiin (ks. kuvio 1). Kun jokin osallisuuden ulottuvuus heikkenee, syrjäytymisriski lisääntyy. Täysimääräinen osallisuus edellyttää, että jokainen osallisuuden ulottuvuus toteutuu. (Raivio & Karjalainen 2013, 17.)

Osallisuutta pyritään lisäämään erilaisten tavoitteiden avulla. Yhteiskunnalliseen osallisuuteen vaikutetaan muun muassa huolehtimalla yksilöiden työ- ja toimintakyvystä, koulutuksesta, asumisesta ja elämänlaadusta. Näitä tekijöitä lisäämällä myös yksilön

yhteiskunnallinen jäsenyys lisääntyy. Yhteistyötä lisätään asiakasasiantuntijuuden ja asiakaskehittäjyyden lisäämisellä ja taloudellista hyvinvointia lisätään vähentämällä pienituloisuutta. (Raivio & Karjalainen 2013, 22.)



Kuvio 1. Osallisuus syrjäytymisen vastaparina  
(alkup. kuvio ks. Raivio & Karjalainen 2013, 17.)

Itsemääräämisoikeus on jokaisen oikeus päättää häntä itseään koskevista asioista (Ilo-nen 2014, 12). Nykyaikaisessa vammaispolitiikassa huomioidaan vammaisten henkilöi-den itsemääräämisoikeus ja valinnanvapaus. Vammaisten henkilöiden tahtoa, mielipi-dettä sekä yksilöllisyyttä tulee kunnioittaa. Vuosien 2010–2015 vammaispoliittisessa ohjelmassa VAMPOssa yhtenä tavoitteena oli varmistaa vammaisten henkilöiden itse-määräämisoikeuden toteutuminen eri ikäkausina samoin kuin muillakin eri-ikäisillä ih-misillä. (Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle 2010, 156.)

YK:n yleissopimuksessa vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnai-nessa pöytäkirjassa (2015, 17) todetaan, että sopimuksen tarkoituksena on edistää, suojella ja taata vammaisille henkilöille samat ihmisoikeudet ja perusvapaudet kuin vammattomille henkilöille sekä edistää vammaisten henkilöiden synnynnäisen arvon

kunnioittamista. Yleissopimus edistää vammaisten henkilöiden tasa-arvoista asemaa suhteessa muuhun väestöön turvaamalla heidän oikeuksiaan ja osallisuuttaan omaan elämäänsä ja yhteiskunnalliseen toimintaan. Yleissopimus korostaa vammaisten henkilöiden yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta.

### Osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumisen haasteita

Vaikeasti vammaisten henkilöiden elämää tarkastellaan helposti hoidollisesta näkökulmasta, jolloin ”normaalin elämän” edellytyksiin kiinnitetään vähemmän huomiota. Vaikka lukuisat terveydenhoitoon liittyvät tarpeet on huomioitava, tulisi vaikeasti vammaisen henkilö nähdä myös aktiivisena osallistujana omassa elämässään ja arjessaan. Asumispalveluyksiköissä on haasteena tuottaa asumispalvelua niin, että asukkaiden elämä on laadukasta. (Clement & Bigby 2010, 45–46.) Toisaalta asumispalveluyksiköissä elämästä saatetaan tehdä ”liian normaalia”. Asukkaat saattavat päivän aikana tehdä joitakin valintoja ja harjoitella joitakin tehtäviä, mutta vaativuustaso on hyvin alhainen. Elämä asumispalveluyksiköissä on toisinaan jopa niin tavallista, että se on tylsää. Asukkaat eivät sitoudu mihinkään ja passivoituvat. (Mts. 70.) Vaikeasti vammaisten henkilöiden osallisuuden ja toimijuuden tukeminen unohtuvat arjen työssä.

Wilken, Medar, Bugarszki ja Leenders (2014) ovat tutkineet vammaisten henkilöiden osallisuutta ja yhteisön tukea Virossa, Unkarissa ja Hollannissa. Tutkimuksen tarkastelun lähtökohtina olivat YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista, Euroopan komission vammaisstrategia sekä vammaisten henkilöiden saama tuki osallistumisen ja osallisuuden näkökulmasta. Vaikka tutkimus toteutettiin kolmessa maassa, jotka eroavat toisistaan niin politiikassa, kulttuurissa ja palvelujärjestelmässä, olivat vammaisten henkilöiden kohtaamat haasteet samankaltaisia maasta riippumatta. (Wilken ym. 2014, 44–45.)

Tutkimuksen mukaan maasta tai kaupungista riippumatta vammaiset henkilöt kohtaavat epätasa-arvoa osallisuudessa, niin asumiseen, työntekoon kuin vapaa-ajantoimintaan liittyen. Vammaisten henkilöiden marginalisoituminen ylläpitää eriarvoisuutta ja estää vammaisia henkilöitä osallistumasta ja vaikuttamasta haluamillaan tavoilla. Tästä syystä vammaisten henkilöiden parissa työskentelevän ammattihenkilöstön olisi

tärkeää keskittyä vammaisten henkilöiden osallisuuden tukemiseen ja erilaisten yhteiskunnallisten roolien kehittämiseen. Ympäristön asenteita tulisi muuttaa, jotta erilaisuutta arvostettaisiin ja kunnioitettaisiin. Jokaisella ihmisellä tulisi olla mahdollisuus toimia yhteisössä täysivaltaisena jäsenenä. (Wilken ym. 2014, 56.)

Hintsalan ja Ahlstrénin mukaan (2011, 20) vammaisten henkilöiden päätäntävaltaa ja kontrollia ei olla pystytty lisäämään aidosti; heidän vaikuttamismahdollisuutensa ovat heikot ja kontrolli omasta elämästä on vain näennäistä. Vammaisten ihmisten elämään on luotu rajoja ja sääntöjä, joihin he eivät itse voi vaikuttaa. Vammaisten henkilöiden päätäntävaltaa ollaan sittemmin pyritty lisäämään koulutuksen, voimaannuttavan toiminnan ja henkilöstä itsestään lähtevän suunnittelun avulla. Työntekijöitä on koulutettu uudistuneisiin arvoihin ja käyttämään yksilökeskeisen suunnittelun välineitä. Lisäksi muutos edellyttää työtapojen tietoista reflektointia ja näkyväksi tekemistä. (Mts. 20.)

## Osallisuuden tukeminen

Vammaisten henkilöiden asumispalveluissa asukkaiden osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta on tärkeää tukea tietoisesti. Asukkaille voidaan luoda mahdollisuuksia tehdä omia valintoja ja heille voidaan kertoa vaihtoehtojen etuja ja haittoja. Asukkaasta riippuen voidaan asukkaan itsenäistä vastuunottoa harjoitella esimerkiksi rahankäytön kautta. Asukkaita on tuettava heidän omissa päätöksissään ja tavoitteiden saavuttamisessa. Myös virheet ovat sallittuja, sillä niistä voi oppia ja uudestaan voi yrittää. epäonnistumiset ja onnistumiset lisäävät asukkaan kykyä ottaa vastuuta omista asioistaan sekä vahvistavat hänen itsetuntoaan. (Osallisuutta tukevat käytännöt 2016.)

Haastaviin tilanteisiin voidaan valmistautua jo etukäteen. Asukkaan kanssa voidaan keskustella, kuinka henkilökunta voi puuttua erinäisiin tilanteisiin. On tärkeää, että henkilökunta suhtautuu asukkaaseen kunnioittavasti eikä provosoi haastavissa tilanteissa. Asukkaan kanssa voi keskustella hänen omista toiveistaan sekä siitä, millainen toiminta on oikeaa tai väärää. Haastavat tilanteet tulisi käydä keskustellen läpi asukkaan kanssa jälkikäteen. (Osallisuutta tukevat käytännöt 2016.)



Työntekijän on hyvä pohtia, millaista olisi itse olla asukkaan asemassa. Sitä kautta toimintaan voi löytää uusia merkittäviä sisältöjä. On myös hyvä antaa asukkaalle aikaa. Jo suunnittelu ja kommunikaatio asukkaan kanssa voivat viedä aikaa. Lisäksi asukkaasta toiminnan aloittaminen voi tuntua haasteelliselta. Tällöin työntekijän kannattaa selkiyttää ja jäsentää toiminta sekä näyttää itse mallia. Työntekijä voi tehdä aloitteen, mutta on tärkeää, että asukkaan puolesta ei tehdä asioita. Työntekijän on oltava kärsivällinen ja annettava asukkaan toimia itse. Työntekijän tehtävänä on tukea asukasta. (Mäki n.d. 9.)

Myös ympäristö vaikuttaa asukkaan osallisuuteen. Kun ympäristössä on virikkeitä, se motivoi ja rohkaisee asukasta vuorovaikutukseen ja toimimaan aktiivisesti sekä edistää tunnetasapainoa. Toistuvat arjen tilanteet, joissa ollaan asukkaan kanssa tekemisissä ja vuorovaikutuksessa, edistävät asukkaan oppimista ja omatoimisuutta. Vuorovaikutustaidot kehittyvät yhdessä tekemisen ja yhteisten kokemusten kautta. (Mäki n.d. 6.) Vuorovaikutustilanteissa on tärkeää huomioida mitä aisteja asukas käyttää. Kommunikoida voi kuuloaistin, näköaistin ja kosketuksen avulla. Muita aisteja, kuten hajuaisimia, voidaan käyttää apuna muun muassa ympäristön havainnoimisessa. Olisikin hyvä tarjota asukkaalle mahdollisuuksia erilaisiin aistikokemuksiin (mts. 10).

## 4 Asumispalveluiden laatu

Asiakslähtöisyys vaikuttaa toiminnan laatuun. Mitä asiakslähtöisemmin työtä tehdään, sitä laadukkaampaa se on. Palvelua tuotetaan asiakkaiden tarpeisiin vastaten. Laadukkaaseen toimintaan vaikuttavat myös joustavuus, reagointikyky, toiminnan tasaisuus sekä kustannustoiminta. (Jalava & Virtanen 1996, 40.) Asiakslähtöisyyden toteutumiseen vaikuttaa se, kuinka hyvin palveluntuottajat tuntevat asiakkaiden tarpeet ja odotukset sekä kuinka näihin tarpeisiin ja odotuksiin kyetään reagoimaan käytännössä. Asiakkaan kokemus laadusta on aina subjektiivinen. (Mts. 41.)

Toiminnan tasaisuus on sitä, että toiminnan laatu ei ole sidonnainen ajankohdasta, vaan toiminta on aina yhtä laadukasta. Asiakastyössä tasaisuuteen pyritään tekemällä työprosesseista kaavamaisia, eli työ suoritetaan mahdollisimman samankaltaisesti

joka kerralla. (Jalava & Virtanen 1996, 41.) Myös kustannukset vaikuttavat laatuun. Kuitenkaan kaikkein kallein laatu ei ole aina palvelutoiminnan kannalta kannattavinta tai järkevintä. Asiakkaat eivät osta palvelua tai tuotetta, jos se on ylihinnoiteltu. Ylihinnoittelu puolestaan johtuu siitä, että palvelu tai tuote sisältää ominaisuuksia, joita asiakas ei tarvitse. (Mts. 40–41.)

Työprosesseilla tarkoitetaan organisaatiossa tapahtuvia toimintasarjoja, jotka alkavat asiakkaan palvelutarpeesta ja päättyvät asiakkaan palvelutarpeen tyydyttämiseen. Työtä tehdään prosessien kautta. Työprosesseja kehitetään suorituskyvyn lisäämiseksi, ja niitä arvioidaan prosessiin käytetyn ajan, kustannuksien ja asiakastyytyväisyyden kautta. Prosessien suunnittelussa tavoitteena on luoda hyvä ja toimiva prosessi, joka toistetaan. Paremmat työprosessit edistävät suorituskkyä, joka puolestaan kannustaa työntekijää suoriutumaan työstä entistä paremmin. (Jalava & Virtanen 1996, 57.)

Tärkeä työn laatuun vaikuttava tekijä on työntekijöiden koulutus ja kelpoisuus. Ammattitaitoisen henkilökunnan avulla vammaisten henkilöiden asumispalvelut ovat laadukkaita sekä asukkaille annettu tuki ja apu ovat kattavia. Myös työn ohella henkilöstölle annettava tuki ja ohjaus tukevat työn laatua. (Niemelä & Brandt 2008, 141.)

Asumispalvelut ovat tärkeä osa monen vammaisen henkilön elämää ja arkea. Tästä syystä asumispalveluita myös pyritään kehittämään niin, että palvelut vastaavat asukkaiden tarpeisiin. Asumispalveluiden tärkeys korostuu etenkin sellaisten henkilöiden kohdalla, joilla ei ole käytössä henkilökohtaista avustajaa avustamassa arjessa selviytymistä. Tällöin he saavat apua asumispalveluiden työntekijöiltä. (Eriksson 2008, 119.) Jalavan ja Virtasen (1996, 51) mukaan Särkelä (1994) listaa tekijöitä, jotka vaikuttavat positiivisesti työntekijän ja asiakkaan väliseen työskentelysuhteeseen. Näitä tekijöitä ovat välittäminen, kunnioittaminen, luottamus, hyväksyntä, ymmärtäminen ja vaativuus. Jokaisen näistä hyvän työskentelysuhteen elementeistä tulisi näkyä jokaisessa asiakkaan ja työntekijän välisessä kohtaamisessa. Hyvän työskentelysuhde vaikuttaa positiivisesti asiakkaan subjektiiviseen kokemukseen laadukkaasta palvelusta.

## 4.1 Asumispalveluiden laatusuositus

Sosiaali- ja terveysministeriö ja Suomen Kuntaliitto (2003) ovat laatineet laatusuosituksen vammaisten ihmisten asumispalveluille. Laatusuositus perustuu asiakaslähtöisyyteen sekä yhdenvertaisuuden ja oikeudenmukaisuuden toteutumiseen. (STM & Suomen Kuntaliitto 2003, 5.) Laatusuosituksen tavoitteena on antaa yleistä tukea ja suunnata vammaisten henkilöiden asumispalveluiden kehittämistä niin, että käytäntö vastaisi lainsäädäntöä. Kaikille kuntalaisille asuinkunnasta riippumatta tulisi taata tasa-arvoiset oikeudet ja ihmisarvoisen elämän edellytykset. (Mts. 7–8.)

Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus koostuu vammaisten ihmisten tarpeiden huomioimisesta kuntasuunnitelmassa, esteettömästi ja saavutettavasti rakennetusta ympäristöstä, esteettömien ja käytettävien asuntojen riittävästä määrästä, yleisten palveluiden saavutettavuudesta sekä yksilöllisten palveluiden kautta yhdenvertaisuuden kasvattamisella (STM & Suomen Kuntaliitto 2003, 13).

Yksilön elämänlaatuun vaikuttavat niin riittävät ja toimivat palvelut kuin esteetön ja saavutettavissa oleva asuinympäristö. Siksi muun muassa asumispalveluja suunniteltaessa ja toteutettaessa on otettava huomioon yksilöiden erityistarpeet. Yksilöiden voidessa hyvin myös yhteisön hyvinvointi lisääntyy. (STM & Suomen Kuntaliitto 2003, 5.)

## 4.2 Työntekijöiden ohjeistaminen

Työntekijöiden perehdyttäminen työhön vaikuttaa työn laatuun. Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkea työhön tekemiseen liittyvää toimintaa, jotka lisäävät uuden työntekijän tietoa työyhteisöstä ja sen tavoista (Perehdyttäminen ja työnopastus n.d.). Perehdyttämisen avulla työntekijä oppii työntehtävänsä oikein nopeammin kuin ilman perehdytystä. Tämä tarkoittaa sitä, että työssä tapahtuvien virheiden määrä vähenee eikä niiden korjaamiseen tarvitse käyttää työaika. Lisäksi perehdyttäminen lisää turvallisuutta ja sitouttaa työntekijän paremmin uuteen työhön. (Österberg 2014, 115.) Perehdyttämisen ja työnopastuksen tukena voi käyttää erilaisia materiaaleja, kuten käsikirjoja, oppaita, videoita, toiminta- ja vuosikertomuksia sekä muita työtä kuvaavia

ohjeistuksia. Perehdytettävälle on annettava aikaa tutustua työorganisaatioon ja omaan toimenkuvaan. (Mts. 122–123.) Huolellinen perehdyttäminen antaa kuvan, että uudesta työntekijästä ja hänen osaamisestaan ollaan kiinnostuneita (mts. 125).

Työ koostuu erilaisista toimintosarjoista, työprosesseista. Prosessien suunnitteluun liittyy hyvän prosessin toistettavuus. Toistettavuuteen puolestaan liittyy prosessin kaavamaisuus. Laadukkaaseen työprosessiin kuuluu, että prosessissa on mahdollisimman vähän vaihtelua eri toistoissa. (Jalava & Virtanen 1996, 62.) Jalavan ja Virtasen (1996, 62) mukaan Mintzberg (1990) määrittelee prosessien kaavamaisuuden kolmella eri tavalla; tehtäväkuvilla työnkuvauksen yhteydessä, työnkulun avulla ohjeistetaan työtä prosessin muodossa tai säännöillä, jotka on esitetty esimerkkiohjeina henkilöstön ohjekirjoissa.

Vaikka työntekijä olisi kokenut, oppinut ja huolellinen, on unohtaminen inhimillistä (Blomberg & Pauniahho 2013, 284). Yksi tapa ohjeistaa henkilöstöä on luoda työn tueksi tarkistuslista. Tarkistuslista auttaa työntekijöitä varmistamaan, että kaikki työtehtävät tulevat hoidetuiksi (Helovuori 2009, 106). Lista keventää työntekijöiden muistin kuormitusta sekä luo turvallisuutta ja järjestelmällisyyttä työhön. Lisäksi se tukee kuuntelemista, tiedon jakamista, valppautta ja ryhmähenkeä. (Blomberg & Pauniahho 2013, 282–283.) Tarkistuslistoja on kahdenlaisia; *työlistaa* käytetään muistin tukena työn edetessä ja *varmistuslistaa* käytetään jälkeenpäin varmistamaan, että kaikki tehtävät tulivat hoidetuiksi (Helovuori 2009, 106). Tarkistuslistojen määrä ja pituus tulee pysyä mielekkäänä. Mikäli listoja on jokaiseen työvaiheeseen, niiden käyttö vie aikaa perustehtävältä. Liian pitkät listat puolestaan aiheuttavat ärtymystä ja niin kutsuttua listaväsymystä, mikä heikentää listan tarkoittamaan hyötyä. Tarkistuslista kannattaa laatia niistä tehtävistä tai kohdista, jotka altistavat eniten virheille tai haitoille. Toimiva lista on lyhyt ja helppolukuinen. Listan käyttäminen tulee olla nopeaa ja tukeaa tehtävää työtä. (Blomberg & Pauniahho 2013, 286–288)

### 4.3 Työhyvinvointi

Työhyvinvointi on osiensa summa, joka ilmenee yksilötasolla työntekijän kokemuksena. Sen perustana ovat työn tavoitteet, sisältö ja sujuvuus (Räsänen & Meretoja

2013, 102). Työnhyvinvointiin vaikuttavat niin työorganisaatioon, lähityöyhteisöön, työympäristöön, työhön kuin yksilön omaan henkilökohtaiseen elämään liittyvät elementit. Työhyvinvoinnin vastakkaisena ääripäänä ovat työkyvyttömyys, työuupumus, työperäiset vammat, sairaudet, pahoinvointi ja jopa kuolemantapaukset. (Tarkkonen 2012, 13–14.)

Työhyvinvoinnin osa-alueita ovat itse työ, työn mielekkyys (subjektiivinen kokemus työstä) sekä työn terveys, turvallisuus ja hyvinvointi. Työhyvinvoinnin muodostaminen ja ylläpitäminen alkavat jo johtamistasolla. (Työhyvinvointi n.d. STM.) Johtamisen oikeudenmukaisuus on tärkeä henkilöstön hyvinvoinnin edistäjä ja ylläpitäjä (Räsänen & Meretoja 2013, 103). Motivoivan johtamisen, positiivisen ja kannustavan työilmapiirin ja työntekijöiden ammattitaito lisäävät työhyvinvointia. Työhyvinvoinnin lisääntymisellä on positiivisia vaikutuksia työhön ja työyhteisöön: työ on tuottavampaa, työntekijät sitoutuvat työhön paremmin ja sairauspoissaolojen määrä vähenee. (Räsänen & Meretoja 2013, 103; Työhyvinvointi n.d. STM.) Lisäksi työntekijät noudattavat useammin esimiesten antamia ohjeita ja auttavat toisiaan työtehtävissä (Räsänen & Meretoja 2013, 103).

Työnhyvinvointia voidaan tarkastella koko organisaation, työyhteisön, tiimin ja yhden työntekijän näkökulmasta. Työterveyslaitos on listannut esimerkkejä hyvinvoivasta työntekijästä ja hyvinvoivasta työyhteisöstä. Hyvinvoivan työntekijän tunnusmerkkejä ovat motivaatio ja vastuuntunto työtä kohtaan, omien vahvuuksien ja taitojen hyödyntäminen, tieto työn tavoitteista, kokemukset itsensä tarpeellisuudesta, työssä onnistumisessa sekä itsenäisyyden ja toisaalta yhteenkuuluvuuden tunteesta. Hyvinvoivassa työyhteisössä on avoin vuorovaikutuksellinen ja luotettava ilmapiiri, jossa työntekijät kannustavat toinen toistaan ja antavat palautetta toisilleen. Työtä tehdään yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi ja niin, että työmäärät eivät muutu liian kuormittaviksi. (Työhyvinvointi n.d. TTL.)

Työnhyvinvointi ja henkilöstön työssäjaksaminen vaikuttavat työn laatuun ja turvallisuuteen. Työhyvinvoinnista huolehtimisen on oltava osa organisaation ylimmän johdon tavoitteita ja sen on oltava läsnä jokapäiväisessä työssä. (Räsänen & Meretoja 2013, 102, 111.)

Työhyvinvointia ja työoloja edistetään monestakin syystä. Syyt voivat olla eettisiä ja inhimillisiä, mutta myös tuottavuuteen ja laadukkuuteen liittyviä. Laadun ja tuottavuuden edistämiseen vaikuttavat oleellisesti työn turvallisuus ja terveellisyys. (Rauramo 2008, 18–19.) Työn turvallisuudesta huolehtimisen ja kehittämisen tavoitteina voivat olla esimerkiksi hyvinvoinnin, laadun, tuottavuuden ja turvallisuuden parantaminen. Kehittäminen voi kohdistua fyysiseen, toiminnalliseen ja psykososiaaliseen työympäristöön sekä yksilöön. Tarkoituksena voi olla vähentää työssä tapahtuvia tapaturmia, sairauspoissaoloja, laatupoikkeamia ja toimintahäiriöitä. (Rauramo 2008, 91.)

## 5 Uuden asukkaan muutto asumispalveluihin

Uuden asukkaan muuttaessa asumispalveluihin saatetaan muutto toteuttaa vastaanottavan tahon puolesta hyvin henkilökunta- ja organisaatiokeskeisesti. Tavoitteeksi muodostuu helposti työn sujuvuus. Mitä vaikeavammaisempi asukas on, sitä haasteellisempaa henkilökunnan on asennoitua kohtaamaan uusi asukas yksilönä ja tukea hänen itsemääräämisoikeuttaan ja osallistumismahdollisuuksiaan. (Niemelä & Brandt 2008, 140.)

Vaikka tämän opinnäytetyön tavoitteena oli yhdenmukaistaa Palvelukeskus Metsolan työntekijöiden toimintaa uusien asukkaiden muuttoprosessissa, tulee henkilöstön kohdata jokainen uusi asukas yksilönä. Mikään ohjeistus, käytäntö tai rutiini ei saa estää työntekijöitä tekemästä työtä asiakas edellä. Muuton onnistumiseen vaaditaan aikaa, valmistautumista ja positiivista asennetta (Konola, Kekki, Tiihonen & Marjamäki 2011, 36).

### Asukkaan valmistautuminen muuttoon

Muutto korostaa muuttajan aikaisempia elämäkokemuksia, kuten vierailuja kodin ulkopuolella tai opiskelukokemuksia. Kodin ulkopuoliset kokemukset lisäävät sisältöä elämään ja luovat luottamusta, että tukea saa muiltakin kuin omilta vanhemmilta. (Ko-

nola ym. 2011, 35–36.) Muutto asumispalveluyksikköön vieraannuttaa muuttajan kaikesta entisestä tutusta. Muuttajan on kehitettävä uusia taitoja, ihmissuhteita ja selviytymiskeinoja. (Klemola 2006, 35.)

Pelto-Hulkon, Kaakisen ja Ohtosen (2008, 65) mukaan muuttoprosessissa on tärkeää huomioida uuden asukkaan sopeutuminen uuteen kotiin. Muutoksen käsittelylle tulee olla riittävästi aikaa. Muuttoa ja sopeutumista tukee hyvin toteutettu tutustuminen uuteen kotiin ja siellä työskentelevään henkilökuntaan. Vaiheittainen tutustuminen käynnistää sopeutumisprosessin jo varhain. Vaiheittain tutustuminen voi tapahtua esimerkiksi aluksi lyhyillä vierailukäynneillä, joita aletaan myöhemmin pidentämään. (Mts. 66.)

Vammaisella henkilöllä on oikeus omaan itsenäiseen elämään, kuten muillakin ihmisillä. On tärkeää tukea muuttajan vahvuuksia, jotta tunne pärjäämisestä kasvaa. (Sammaljärvi 2011, 26.) Asukkaan elämäntilanne sekä avun ja tuen tarpeet on kartoitettava etukäteen, jotta palveluasuntoon muuttaessa asukkaan saama tuki vastaa hänen tarpeitaan. Kotiutuminen uuteen kotiin voi viedä aikaa, ja uuden elämän muotoutuminen ja haltuunotto voivat viedä jopa vuosia. Asukkaan elämäntilannetta ja palvelutarpeita tulee kartoittaa asumisen edetessä. Tarvittaessa palvelusuunnitelmaan on tehtävä muutoksia, jotta asukkaan elämä vastaa sitä, mitä hän haluaa ja tarvitsee. (Konola ym. 2011, 36–37.)

### Omaisten valmistautuminen muuttoon

Muuttajan omaisten on pystyttävä päästämään muuttajasta irti. Irti päästäminen ei tarkoita sitä, että lakkaa rakastamasta ja välittämästä, vaan sitä, että läheinen oppii hyväksymään sen, että muutkin voivat huolehtia muuttoa tekevästä henkilöstä. (Puranen 2007, 5.) Irti päästämistä tuetaan yhteisillä tavoitteilla ja lisäämällä ymmärrystä siitä, että muuttava vammainen nuori tai aikuinen pärjää ilman vanhempien jatkuvaa valvontaa ja huolenpitoa. Tulevaisuuden suhteen on oltava luottavainen ja muuttoon on hyvä valmistautua etukäteen. (Sammaljärvi 2011, 26.)

Omaisilla saattaa herätä muuton yhteydessä monia tunteita. Kun esimerkiksi oma lapsi muuttaa kotoa asumispalveluyksikköön, voivat vanhemmat tuntea mustasukkaisuutta

siitä, että oma lapsi kiintyy muihin ihmisiin, kuten henkilökuntaan. Vanhemmat voivat olla huolissaan ja peloissaan, ettei lapsi pärjää uudessa kodissaan. Vaikeita tunteita saatetaan helposti purkaa henkilökunnalle, ja sitä kautta kuormittaa tahattomasti henkilökuntaa. Vasta kun asuminen on käynnistynyt ja alkanut sujua uudessa kodissa, saattavat omaisten vaikeat tunteet helpottaa ja syntyä luottamus siitä, että muutto oli onnistunut ja kannattava. (Puranen 2007, 5.)

Läheisten on hyvä pohtia myös muuton jälkeistä aikaa hyvissä ajoin. Vanhempien kohdalla heidän roolinsa ja arkensa muuttuu, kun lapsi ei enää asu kotona. Läheisille suunnattu muuttovalmennus antaa mahdollisuuden jakaa tietoa, saada turvaa vertaisryhmästä sekä pohtia keinoja, joilla tukea muuttajaa. (Konola ym. 2011, 36.) Muuttovalmennuksen ja muuton onnistuminen edellyttävät, että omainen tahtoo vammaisen lapsen, nuoren tai aikuisen muuttavan (Puranen 2007, 6).

### Henkilökunnan valmistautuminen muuttoon

Jotta henkilökunta pystyy tukemaan asukasta ja hänen läheisiään suuressa muutoksessa, on henkilökunnankin saatava opastusta ja tukea. Erityisen tärkeää henkilökunnan saama tuki on, kun asumisyksikkö on uusi tai työntekijä kokematon. Henkilökunnan tukeminen on erilaisten valmiuksien lisäämistä ja tukemista: asukkaan läheisten kohtaaminen, vuorovaikutustaidot ja ammatillinen työote. (Sammaljärvi 2011, 26.)

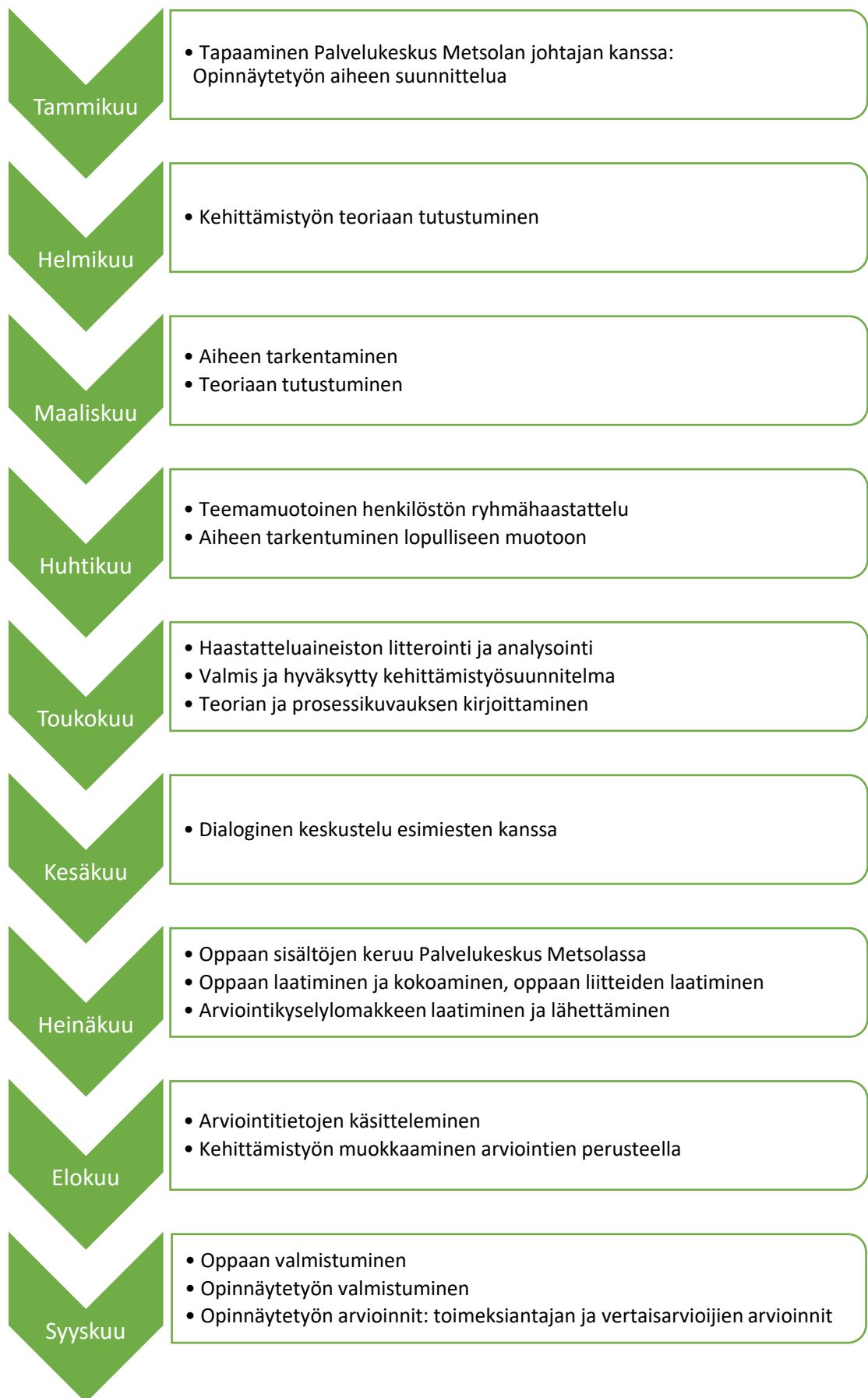
Henkilökunnan on tiedostettava, että muutos voi olla muuttajan perheelle suuri, ja muuttajasta luopuminen voi olla erittäin vaikeaa hänen läheisilleen. Henkilökunnan tehtävänä on synnyttää ja ylläpitää luottamuksetunnetta sekä kuunnella asukasta ja hänen omaisiaan. Yhteistyö on avain muuttoprosessin sujuvuuteen. (Sammaljärvi 2011, 26.)



## 6 Kehittämisprosessin kuvaus

Tämä opinnäytetyö ja samalla työelämän kehittämistyö toteutui vuoden 2017 tammi-kuusta syyskuuhun. Kehittämistyö koostui kahdesta vaiheesta, suunnitelma- ja toteutusvaiheesta. Suunnitelmavaiheessa laadittiin kehittämistyön suunnitelma, jossa olivat avattuina kehittämistyön tausta, tavoitteet, kehittämismenetelmät sekä arvio työn luotettavuudesta ja eettisyydestä. Toteutusvaiheessa kehittämistyötä työstiin kolmella menetelmällä: haastattelulla, dialogisella keskustelulla ja arvioinnilla. Menetelmien avulla kehittämistyö eteni ja lopputuloksena syntyi Palvelukeskus Metsolan henkilöstön käyttöön tarkoitettu opas. Menetelmien ohella kehittämistyöhön kuului erilaisten aineistojen lukemista ja rajaamista. Kehittämisprosessi on kokonaisuudessaan kuvattu seuraavalla sivulla kuviossa 2.

Käyttäjä- ja toimijakeskeistä kehittämistä kutsutaan myös käsitteellä ihmiskeskinen suunnittelu (*human-centered design*). Tällä tarkoitetaan sitä, että suunnittelu- ja kehittämisprosessi suunnataan käyttäjien tarpeisiin ja toteutetaan heidän kontekstissaan. (Toikko & Rantanen 2009, 95.) Kehittämistyölle tyypillisesti oli koko prosessin ajan pidettävä mielessä, että työn tulee olla hyödyksi toimeksiantajalle ja vastata heidän tarpeisiinsa. Tämä kehittämistyö toteutettiin työntekijöiden näkökulmasta ja heiltä saatujen tietojen sekä heidän tarpeittensa mukaan. Palvelukeskus Metsolan henkilöstö oli aktiivisesti mukana kehittämisprosessin toteutusvaiheessa.



Kuvio 2. Kehittämisprosessin kuvaus

## 6.1 Haastattelu

Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran mukaan (2007, 187) aineistonkeruun perusmenetelmiä ovat kysely, haastattelu, havainnointi ja dokumentit. Käytettävän menetelmän tulee olla perusteltua (mts. 200). Tässä kehittämistyössä aineistonkeruumenetelmänä käytettiin haastattelua, jossa selvitettiin, millainen uusien asukkaiden muutto on ollut aikaisemmin ja mitä Palvelukeskus Metsolan henkilökunta toivoi kehittämistyöltä.

Hirsjärvi ym. (2007, 200–201) ovat listanneet muutamia syitä, joiden perusteella haastattelu valitaan aineistonkeruumenetelmäksi. Alle on poimittu ne seikat, jotka pätevät myös tässä työssä.

- Tutkittavaa aluetta ei oltu kartoitettu vielä, joten tutkijan oli vaikea tietää vastausten suuntia etukäteen
- haluttiin selventää haastattelussa saatavia vastauksia ja
- voitiin syventää vastauksia pyytämällä esimerkiksi perusteluita tai esittämällä lisäkysymyksiä.

Hirsjärvi ym. (2007, 201) toteavat, että alle puolen tunnin mittaista haastattelua ei kannata tehdä, sillä kyselylomake voisi olla helpompi ja nopeampi menetelmä ongelman ratkaisemiseksi. Tästä huolimatta haastattelu toteutettiin noin puolen tunnin mittaisena haastatteluna, sillä kehittämistyön tarvetta ja taustoja haluttiin kartoittaa yhteisen keskustelunomaisen tilanteen muodossa. Haastattelun valintaa tukivat myös yllä mainitut syyt.

Haastattelu toteutettiin teemahaastatteluna. Hirsjärven ym. (2007, 203) mukaan teemahaastattelu on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto. Haastattelun teemat olivat etukäteen tiedossa, mutta kysymyksiä ei oltu muotoiltu tarkoin. Teemahaastattelussa myöskään teemoihin liittyvien kysymysten läpikäyminen tietyssä järjestyksessä ei ollut välttämätöntä. Tehtävänä oli huolehtia, että kaikista teemoista keskusteltiin edes lyhyesti haastattelun aikana. (Eskola & Suoranta 1998, 87.) Teemahaastattelu valittiin, jotta haastattelutilanne tuntuisi osallistujista luontevalta ja keskustelunomaiselta. Lisäksi se, että haastattelua ei toteutettu valmiiden kysymysten avulla tai hyvin

strukturoidusti, lisäsi osallistujien mahdollisuuksia tuoda ilmi muitakin tärkeitä teemoja kuin etukäteen suunnitellut teemat. Haastattelun alkuperäinen runko on liitteessä 1.

Sen lisäksi, että haastattelu oli teemahaastattelu, se toteutettiin ryhmässä. Haastatteluun osallistui viisi Palvelukeskus Metsolan työntekijää. Eskolan ja Suorannan (1998, 98) mukaan ryhmähaastattelussa saadaan kerralla tietoa monelta eri henkilöltä. Tavoitteena oli mahdollisimman vapaamuotoinen tilanne, jossa keskustelua käytiin valittujen teemojen puitteissa. Haastatteluun osallistuneet työntekijät toimivat erilaisissa työtehtävissä. Osalla työntekijöistä ei ollut aikaisempaa kokemusta uuden asukkaan muuttoprosessissa työskentelystä. Tästä huolimatta heillä oli oikeus osallistua haastatteluun ja kertoa mielipiteitään ja toiveitaan kehittämistyöhön liittyen.

Hirsjärvi ym. (2007, 206) pohtivat, että ryhmän hyvänä puolena on, että ryhmän jäsenet voivat auttaa toisiaan muistamaan asioita ja korjaamaan väärinymmärryksiä. Toisaalta ryhmähaastatteluun, kuten muihinkin tiedonkeruumenetelmiin, liittyy omat huonot puolensa ja riskinsä. Ryhmähaastattelun uhkia voivat olla esimerkiksi dominoivien henkilöiden keskustelun johtaminen sekä kielteisten asioiden ilmaisemisen estyminen. (Mts. 206.) Aineistonkeruumenetelmää valittaessa ja pohdittaessa huomioitiin menetelmän hyviä ja huonoja puolia. Valintaa tehtäessä pidettiin kuitenkin mielessä, että tarve kehittämistyölle oli noussut jo aiemmin työyhteisöstä. Siksi oli erittäin todennäköistä, että ryhmähaastattelussa haastateltavat toivat esiin todellisia kehittämiskohteita ja kokemuksia aiemmin toteutetusta työvaiheesta, niistä negatiivisistakin.

#### 6.1.1 Haastatteluaineiston analysointi

Laadullisen aineiston analysoinnin on tarkoitus selkiyttää aineistoa, ja sitä kautta vastata tutkimuskysymyksiin. Analysointi on ikään kuin laajan aineiston tiivistämistä niin, ettei kerätyn aineiston informatiivinen sisältö katoa tai muutu. (Eskola & Suoranta 1998, 138.)

Perinteiseen tutkimusprosessiin ja kehittämistoiminnan tutkimuksellisiin asetelmiin liittyy eroavaisuuksia. Kehittämistoiminnassa ei aina ole yhtä paljon resursseja tutkimuksellisten asetelmien asettamiseen ja kerättyjen aineistojen analyysiin. Laajoissa

kehittämishankkeissa voidaan tutkimusprosessi toteuttaa kehittämistyön rinnalla erillisenä prosessina, jolloin aineiston keruuseen ja analysointiin voidaan paneutua perusteellisemmin. (Toikko & Rantanen 2009, 121.) Hirsjärven ym. (2007, 218–219) mukaan aineiston analysointi ei yleensä tapahdu vain yhdessä kohdassa tutkimustyötä, vaan analysointia tapahtuu matkan varrella useissa kohdissa. Aineistoa analysoidaan jopa samaan aikaan kuin sitä kerätään. Koska haastatteluaineisto oli laadullista, analyysiin valikoitui ymmärtämiseen pyrkivä lähestymistapa, jossa käytettiin laadullista analyysia ja päätelmien tekoa.

Äänitetty aineisto litteroitiin eli kirjoitettiin ylös sanasta sanaan. Auditiiivisessa muodossa aineistoa oli 24,37 minuuttia, kirjoitettuna aineiston pituus oli noin yhdeksän ja puoli sivua. Hirsjärven ym. (2007, 217) mukaan aineiston ollessa luettavassa muodossa, sitä on helpompaa ryhtyä käsittelemään ja tekemään päätelmiä. Litteroituun aineistoon merkittiin kukin puhuja omalla koodilla TT1, TT2, TT3 jne. Tällöin aineiston analyysissä oli helpompaa seurata kunkin työntekijän sitaatteja niin, etteivät haastateltujen henkilöiden nimet olleet esillä. Myös tässä kirjallisessa raportissa sitaateissa toistuvat haastateltaville analyysivaiheessa annetut koodit.

Aineiston koodaamisen apuvälineenä käytettiin teemahaastattelun runkoa. Kirjallisessa muodossa olevasta aineistosta seulottiin ne kohdat, jotka vastasivat teemoja. Haastattelussa teemoina olivat asukkaan muutto ja vastaanoton kehittäminen. Lisäksi haastatteluaineistosta nousi teema työntekijöiden saamasta ohjeistuksesta. Näiden teemojen alle kerättiin litteroidusta aineistosta kohtia, joita edelleen työstettiin ja karstiin. Eskola ja Suoranta (1998, 153) muistuttavat, että jo seulontaa tehdessä tutkija tulkitsee aineistoa. Tulkintaan vaikuttavat sitaatit otettiin selkeästi ylös merkkeamalla ne litteroituun aineistoon värikoodein. Värikoodit olivat samat kuin jatkotyöskentelyssä käytetyn taulukon teemoissa. Teemoitteluksi kutsutun analyysimenetelmän käyttöä suositaan etenkin käytännöllisten ongelmien ratkaisemiseksi. Sen avulla saadaan selville erilaisia vastauksia ja tuloksia esitettyihin kysymyksiin, jotka tuottavat tietoa käytännön kehittämiseen. (Mts. 180.) Kun aineiston teemoittelu valmistui, taulukoon oli koottuna kolmen eri teeman alle haastatteluaineiston tulokset:

1. Asukkaan muutto ja siihen valmistautuminen
2. Työntekijöiden ohjeistus ja
3. Toiveet kehittämistyöltä.

### 6.1.2 Haastatteluaineiston tulokset

#### Asukkaan muutto ja siihen valmistautuminen

Aikaisemmin Palvelukeskus Metsolassa uusien asukkaiden muutto on valmisteltu eri yhteistyötahojen, kuten oppilaitosten, kanssa. Tällöin tietoa on siirtynyt palaverien yhteydessä eteenpäin ja tuleva asukas on tullut tutuksi Palvelukeskus Metsolan väelle. Palaverit ovat auttaneet Palvelukeskus Metsolan henkilökuntaa valmistautumaan uuden asukkaan vastaanottoon; on tiedetty, millaisiin asioihin on hyvä varautua etukäteen. Aiemmin oppilaitoksista Metsolaan muuttavien nuorten kohdalla on palavereja pidetty jopa 4–5 kertaa, ja työntekijät kokivat useiden palaverien olevan positiivinen asia.

*”– Mut sellasia väliaikapalavereita niitä saatto olla neljä tai viis ennen ku asukas tuli tänne asumaan. Että mun mielestä se on aika paljon.” (TT1)*

*”Ja se oli niinku hyvä. Niitä oli paljon ja se oli hyvä, että niitä oli paljon.” (TT2)*

Lisäksi uuden asukkaan muutto on valmisteltu Palvelukeskus Metsolan ja asukkaan tutustumisella toisiinsa. Oppilaitoksista muuttavat nuoret ovat käyneet suorittamassa Palvelukeskus Metsolassa erilaisia työssäoppimisjaksoja, jolloin Palvelukeskuksen tilat, asukkaat ja henkilökunta ovat tulleet tutuiksi ja samalla päinvastoin. Haasteellista tutustuminen on silloin, kun asukas muuttaa esimerkiksi kotoa tai hyvin kaukaa. Tällöin tuleva asukas ei pääse tutustumaan ja toimimaan palvelukeskuksen tiloissa juuri ollenkaan. Tästä syystä Palvelukeskus Metsolan henkilökunta järjestää mahdolliselle muuttavalle asiakkaalle ja hänen omaiselleen tutustumiskäyntejä palvelukeskukseen.

Uusi asukas muuttaa Palvelukeskus Metsolaan ensin kokeilujaksolle, joka voi kestää muutamista viikoista useisiin kuukausiin. Kokeilujakson tavoitteena on selvittää, millainen on asukkaan todellinen palveluntarve. Kokeilujakson aikana tehtyjen havaintojen perusteella alustavaa palvelusuunnitelmaa arvioidaan ja muokataan, jotta palvelut vastaavat parhaalla mahdollisella tavalla asukkaan tarpeisiin. Kokeilujakson aikana asukas aloittaa sopeutumisen uuteen kotiin.

*”– Ku jos sä aattelet, että asukas tulee tähän (muuttaa palvelukeskukseen), nii voi olla hyvinkin semmonen viesti, että ei tarvii paljoo tukea. Mutta kuinka ollakaan, kun arki kolahtaa, nii sit tartteeki yllättävän paljon. Nii siinä nää kokeilujaksot on äärimmäisen tärkeitä, kaikki nää havainnot ja muut, et mikä meijän mielestä on se tuen tarve, enemmän kun mitä on saatu tietoo tai papereista luettua tai muuta. Koska mun mielestä se asuinympäristö paljon määrittelee sitä, että...” (TT1)*

*”Että kuinka paljon sitten saattaa vaikka jossain vanhassa ympäristössä olla se, että on totuttu johonkin tiettyihin tapoihin. Elikkä siellä on tietty rutiini mikä onnistuu, mut sit ku muokataan, heitetään tää ihminen uuteen ympäristöön nii se voi olla, että taidot ei olekaan niin juurtuneita. Että ne on toiminu siellä yhdessä paikassa ja siellä on osannu tehdä tämän, tämän ja tämän asian, mut sit ku mä oonkin täällä, ni enhän mä osaakaan tehdä enää yhtään mitään. Et seki on ihan mahdollista.” (TT2)*

Ennen muuttoa tapahtuvan tutustumiskäynnin yhteydessä asiakkaalle kerrotaan, mikä tulee olemaan asukkaan huone tai asunto. Samalla tutustutaan asiakkaan omiin tiloihin ja palvelukeskuksen yhteisiin tiloihin. Jos asiakkaan tuleva huone on tutustumiskäynnin aikana asutettu ja sisutettu, asiakkaalle kerrotaan, että huone tulee olemaan täysin tyhjä hänen muuttaessa palvelukeskukseen. Asuessaan palvelukeskuksessa asukas saa itse sisustaa huoneensa haluamallaan tavalla. Muuttovaiheessa asukkaan tavarat tuodaan hänen uuteen huoneeseensa. Tarvittaessa asukkaalle pyritään lainaamaan tavaroita, joita hänellä ei ole. Kun asukas on asettunut uuteen kotiinsa, hänen odotetaan hankkivan omat tavarat.

Kun asukas on muuttanut Palvelukeskus Metsolaan, hänelle esitellään paikkoja ja ihmisiä. Muuttoprosessin aikana on tärkeää huolehtia, että uusi asukas kokee itsensä tervetulleeksi uuteen kotiin.

*”Ja no sänkyä on pitäny joskus lainailla, jos ei oo mukana ja no huonekaluja ja muita. Ja myöhemmin ehkä, jos jää sitten asukkaaksi, niin myöhemmin voi ostaa ja siirrellä tänne niitä omia huonekaluja ja sisustaa sen oman huoneen.” (TT3)*

## Työntekijöiden ohjeistus

Vaikka tämän teeman alle ei haastatteluaineistossa kerääntynyt paljoa asioita, on tärkeää nostaa tuloksia tästäkin teemasta. Työntekijät kokivat, ettei heitä ole ohjeistettu riittävästi siihen, kuinka uusi asukas tulisi ottaa vastaan ja mitä asioita hänen kanssaan

tulisi käydä läpi ennen muuttoa ja muuttopäivänä. Ohjaajat ovat käyneet asukkaan ja mahdollisesti asukkaan omaisen kanssa läpi lomakkeita, jotka he ovat saaneet johtajalta tai vastaavalta ohjaajalta. Arkisin johtaja tai vastaava ohjaaja hoitaa uuden asukkaan kanssa asukkaalle avaimet ja hälyttimet. Viikonloppuisin tapahtuvina muuttoina se on ohjaajien tehtävä.

*”No en mäkkää tiiä onko nii kauheesti etukäteen ohjeistettu sitä ite vastaanottoa, että joskus on ollu sitä, että on annettu papereita, että jos on ollu esimerkiks vanhemmat saattamassa, nii on käyty ne sitte sillee et siin on ollu asukas ja omainen. – –” (TT2)*

### Toiveet kehittämistyöltä

Työntekijöillä oli jo haastatteluvaiheessa selkeä mielikuva siitä, millaisen työvälineen he halusivat kehitettävän uusien asukkaiden muuttoon ja vastaanottoon oman työnsä tueksi. Toiveena oli selkeä toimintamalli, josta ilmenee etukäteen huomioitavat asiat, kuinka valmistella muuttoa ja mitä asukkaan saapuessa tehdään. Toimintamallin avulla uuden asukkaan muuttoprosessi toteutetaan ilman, että työntekijöiden muisti kuormittuu kohtuuttomasti. Kun asukkaat vastaanotetaan tietyn mallin mukaan, se on yhdenmukaista niin työntekijöille kuin asukkaillekin. Toiveena oli työväline, jonka avulla henkilöstö voi valmistautua uuden asukkaan tuloon. Tärkeää on tietää, mistä asukkaasta saa tietoja. Henkilöstön on varattava myös aikaa tietojen läpikäymiseen.

*”Mä ainakin haluisin sen sellasen selkeen rungon, et ois tietty sama toimintamalli, jonka mukaan toimitaan et se ois kaikille ohjaajille. Se ois tavallaan helppo periaattees kenen vaan ottaa vastaan uusi asukas, kun sä tiedät mitkä asiat pitää käydä läpi missäkin kohtaa. – –” (TT2)*

Kehitettävän työvälineen tuli haastattelun perusteella sisältää lomakkeet, jotka asukkaan ja hänen omaistensa tulee täyttää. Lisäksi työvälineen tuli olla sellainen, johon ohjaajat voivat tukeutua asukkaan tai omaisten esittäessä kysymyksiä Palvelukeskus Metsolassa asumisesta.



## 6.2 Dialoginen keskustelu ja sen tulokset

Isoherrasen (2008, 65) mukaan dialogi on keskustelun väline, jonka avulla pyritään pääsemään yhteiseen ymmärrykseen. Dialoginen keskustelu on taitoa ajatella yhdessä niin, että erilaiset ajatukset yhdistyvät yhdeksi. Dialogissa ei vain ratkota ongelmia, vaan pyritään myös purkamaan niitä ymmärtämällä erilaisten näkökulmien taustoja (Isaacs 1999, 19). Dialogissa on tärkeää olla kriittinen etenkin omia käsityksiään kohtaan. Hyvässä dialogissa kaikki osallistuvat keskusteluun tuoden esiin omia näkemyksiään ja lopulta jokainen keskusteluun osallistuja saa dialogista jotakin uutta. (Kokkonen, Strömberg & Syvänen 2015, 7.) Heikkilä & Heikkilä (2000, 56–57) pohtivat dialogin toteutumista erilaisten keskustelujen kentällä. Siinä missä tavanomainen keskustelu saattaa joskus käydä debatin puolella, myös taitavassa keskustelussa tai dialogissa pysyminen on haasteellista. On tärkeää tietää keskustelun ja dialogin ero. Kun taitavassa keskustelussa tehdään valintoja, dialogissa paljastuvat valintojen luonteet ja taustat.

Kehittämistyön edistämiseksi toteutettiin dialoginen keskustelu Palvelukeskus Metso-lan lähiesimiesten kanssa. Keskustelu kesti noin puolitoista tuntia. Keskustelun avulla kehitettiin työvälinettä tukemaan henkilöstöä niissä asioissa, jotka olivat nousseet esiin aiemmin haastattelussa. Aluksi käytiin ryhmähaastattelussa esiin nousseiden teemojen sisältöjä lyhyesti läpi. Dialogisessa keskustelussa pohdittiin erilaisia aiheita ja asioita, jotka liittyvät uuden asukkaan muuttoon. Keskustelussa osallistujat perustelivat omia näkemyksiään siitä, miksi tietyt asiat joko kuuluvat tai eivät kuulu kehitettävään työvälineeseen. Yhteinen ymmärrys koottiin työvälineen sisällysluetteloksi (kuvio 3).

Dialogisessa keskustelussa nousivat esiin toiveet hakulomakkeen ja uusien asukkaiden tervetulo-oppaiden luomisesta. Dialogisen keskustelun aikana tuotettu sisällysluettelo ei ollut sellaisenaan riittävä, vaan vaati paljon tulkintaa. Opinnäytetyön tekijän tehtävänä oli tulkita, mitä asioita sisällysluettelon mukaisten teemojen ja otsikoiden alle tuli sisällyttää. Palvelukeskuksen henkilöstö sai myöhemmin vaikuttaa koottuihin sisältöihin antamalla arvion oppaasta.

<b>Tutustumiskäynti Metsolassa</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tilojen esittely</li> <li>- Palvelut</li> <li>- Vuosikertomus</li> <li>- Ruokailu</li> <li>- Vuokrasopimus</li> <li>- Huone tyhjä</li> <li>- Johtajan ja vastaavan ohjaajan käyntikortit</li> <li>- Hakulomakkeen antaminen</li> </ul>
<b>Hakulomake</b>
<b>Asiakkaaseen tutustuminen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Palaverit</li> <li>- Havainnointi</li> </ul>
<b>Kokeilujakso</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- RAI-arviointi ja tiimi</li> <li>- Asukkaan ja omaisen opas</li> <li>- Vuokrasopimus</li> <li>- Rahankäyttö sopimus</li> <li>- Kuljetuslupa</li> <li>- Valokuvien käyttö lupa</li> <li>- DomaCare-tiedote</li> <li>- Arvokartta</li> <li>- Kunnan palvelumaksupäätös</li> <li>- Jatkosta päättäminen</li> <li>- Omaisten arviointi</li> <li>- Kunnan päätös</li> </ul>

Kuvio 3. Dialogisen keskustelun tulos

### 6.3 Arviointitiedon kerääminen

Kehittämisessä oleellista on arviointitiedon saaminen (Isoherranen 2008b, 166). Arviointitiedon keräämisen tavoitteena oli saada jälleen Palvelukeskus Metsolan työntekijöiden ääni kuuluviin ja saada kehittämistyön tuotos vastaamaan heidän tarpeisiinsa. Arviointia pyydettiin vakituisilta ja kuukausipalkkaisilta työntekijöiltä sähköpostitse. Sähköpostiviesti toimi samalla saatekirjeenä (liite 2). Ojasalon, Moilasen ja Ritalahden (2009, 118) mukaan saatekirjeessä kerrotaan, mistä kyselyssä on kyse, kauanko kyselyyn on aikaa vastata ja että vastaajien anonymiteetti säilyy. Sähköpostin liitteinä olivat sekä arvioitava opas että arviointilomake.

Arviointilomakkeessa (liite 3) työntekijöiltä pyydettiin mielipiteitä ja kehittämisideoita oppaan suhteen. Opas oli tarkoitettu ohjaajien käyttöön, joten oli tärkeää, että opas

saatiin vastaamaan heidän tarpeisiinsa. Ojasalon ym. (2009, 116) mukaan kyselyyn vastaavat tuntevat vain harvoin kyselyä koskevan aihealueen yhtä hyvin kuin kyselyn laatija. Tässä tapauksessa vastaajien aihetuntemusta tuki arviointilomakkeen mukana lähetetty tiedosto arvioinnin kohteesta, oppaasta. Kysymykset pyrittiin laatimaan helppotajuisiksi ja niin, että ne koskivat vain opasta. Lisäksi arvioinnin antaminen oli täysin anonyymiä.

Vastausaikaa arvioinnille oli noin kaksi viikkoa. Kahden viikon aikana yksi arviointi saapui sähköpostitse ja kaksi henkilöä täytti arviointilomakkeen, minkä johdosta vastausaikaa jatkettiin. Samalla Palvelukeskus Metsolaan lähetettiin muistutusviesti. Lopulta arviointilomakkeita oli viisi kappaletta. Kuudes arviointilomake oli keskeneräinen eikä yhteenkään arviointikysymykseen oltu vastattu. Tästä syystä arviointi jätettiin pois laskuista. Yhteensä mukaan laskettuja arviointeja oli kuusi.

### 6.3.1 Arviointitiedon analysointi

Arviointilomake lähetettiin seitsemälletoista Palvelukeskus Metsolan työntekijälle, sekä ohjaajille että lähiesimiehille. Mukaan laskettavia arviointeja oli yhteensä kuusi. Yksi arvioinneista saapui sähköpostitse, loput viisi arviointilomakkeen kautta. Arviointitiedon vastausprosentti oli 35,3 %.

### Kvantitatiivisten arviointien analysointi

Arviointilomake sisälsi muutamia kohtia, joissa aineisto analysoitiin kvantitatiivisesti. Kvantitatiiviset arviointikysymykset olivat sekä monivalintakysymyksiä sekä asteikkokysymyksiä. Arvioinneista laskettiin keskiarvot, jotta saatiin suuntaa-antavat lukemat työntekijöiden mielipiteistä. Arviointeja tarkasteltiin myös arvioijakohtaisesti. Osa arvioijista oli vastannut kaikkiin kysymyksiin, osa vain joihinkin. Analyysia tehdessä oli tiedostettava, että jokaisen arvion kohdalla oli huomioitava mahdollinen vastausten vääristely. Arvioiden totuudenmukaisuutta ja luotettavuutta oli arvioitava, mutta toisaalta johtopäätökset eivät saaneet vääristää arviointeja. Myös tulkinnoissa oli mahdollisuus virheille.

## Kvalitatiivisten arviointien analysointi

Avoimet vastaukset litteroitiin teemoitellen arviointikysymysten mukaan, hyvin samankaltaisesti kuin aiemmin tutkimuksessa teemoiteltiin haastatteluaineisto. Litteroitaessa arvioinnit jätettiin litteroituun aineistoon sellaisenaan. Lisäksi sähköpostitse annettu arviointi käytiin läpi kohta kohdalta ja liitettiin litteroituun aineistoon. Näin koko arviointitiedon aineisto saatiin koottua yhteen. Aineistossa jokainen arvioija merkittiin omalla koodillaan: A1, A2, A3 jne. Aineistosta nostettiin ydinkohdat ja ehdotukset erilliseen taulukkoon teemojen (arviointilomakkeen kysymysten) mukaisesti. Vastauksia verrattiin keskeneräiseen oppaaseen ja muutoksia tehtiin tarpeen mukaan.

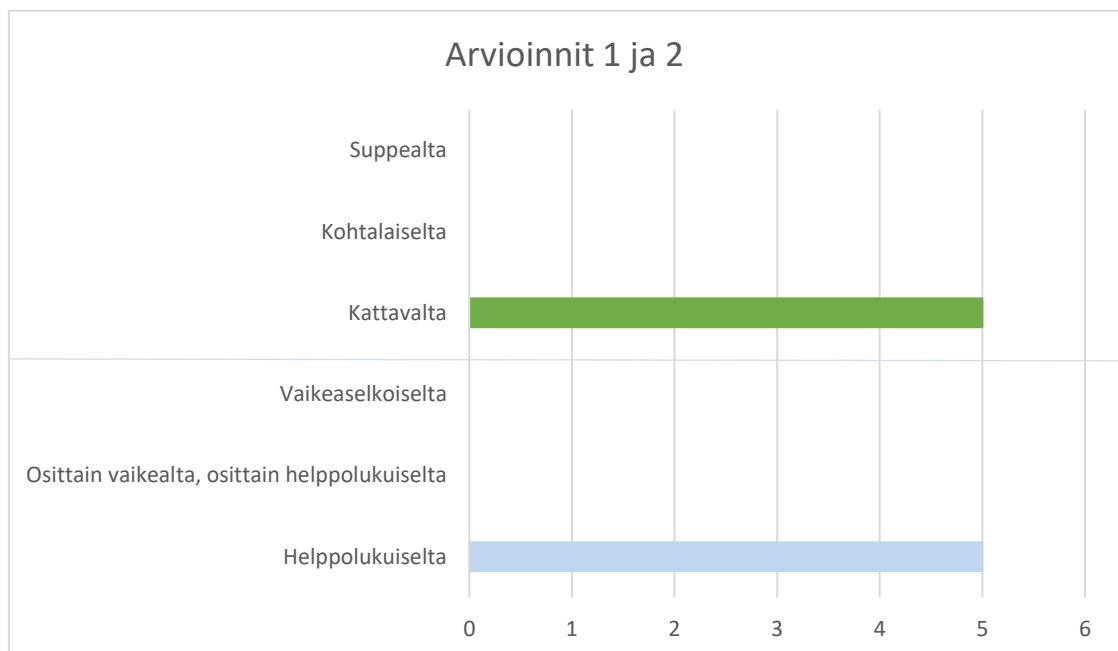
### 6.3.2 Arviointitiedon tulokset

Tulosten mukaan työntekijät olivat enimmäkseen tyytyväisiä oppaaseen sellaisenaan. Tulokset kuitenkin osoittivat, että opas vaati kehittämistä. Oppaan sisältö ja luettavuus koettiin riittävän hyväksi. Myös oppaan vastaavuus tarpeisiin ja hyödyllisyys arjen työssä koettiin melko hyväksi. Kvalitatiivisista avoimista arvioinneista kävi ilmi, että työntekijöillä oli ideoita oppaan kehittämiseen. Avoimissa arvioinneissa työntekijät saivat perustella omia aiempia vastauksiaan ja kehittää opasta vastaamaan enemmän omia tarpeitaan. Arvioinneissa ehdotettiin uusia sisältöjä oppaaseen ja toisaalta ehdotettiin poistettaviksi joitakin osia.

Arviointien tuloksia on avattu kvantitatiivisissa arvioinneissa kaavioiden perusteella ja sanallisesti. Lisäksi avoimissa vastauksissa on siteerattu arviointeja, jotta työntekijöiden sanoma tulisi julki sellaisenaan. Arvioinnit vaikuttivat oppaan lopulliseen sisältöön. Tuloksien yhteydessä on avattu, millä tavoin arvioinnit huomioitiin kehittämissuunnan loppuvaiheessa.

- Kysymys 1: Oppaan sisältö vaikuttaa
- Kysymys 2: Miltä oppaan luettavuus tuntuu?

Kahteen ensimmäiseen arviointikysymykseen (kuvio 4) olivat vastanneet kaikki viisi lomakkeen täyttäneitä. Yksimielisesti oppaan sisällön kattavuus ja luettavuus olivat vastaajien mielestä kattavaa ja helppolukuista. Arviointien perusteella oppaan kirjoitusasua ei tarvinnut muuttaa eikä muutettu. Sisältö koettiin jo ennestään kattavaksi, mutta toisaalta avoimet arvioinnit sisälsivät ehdotuksia, mitä asioita opas voisi vielä sisältää. Oppaan kattavuutta haluttiin edelleen lisätä. Tämä kertoo siitä, että oppaan koettiin sisältävän jo paljon muuttoprosessin kannalta oleellisia asioita, mutta jotkut asiat eivät vielä näkyneet oppaassa lainkaan tai näkyivät liian vähän.



Kuvio 4. Arvioinnit 1 ja 2

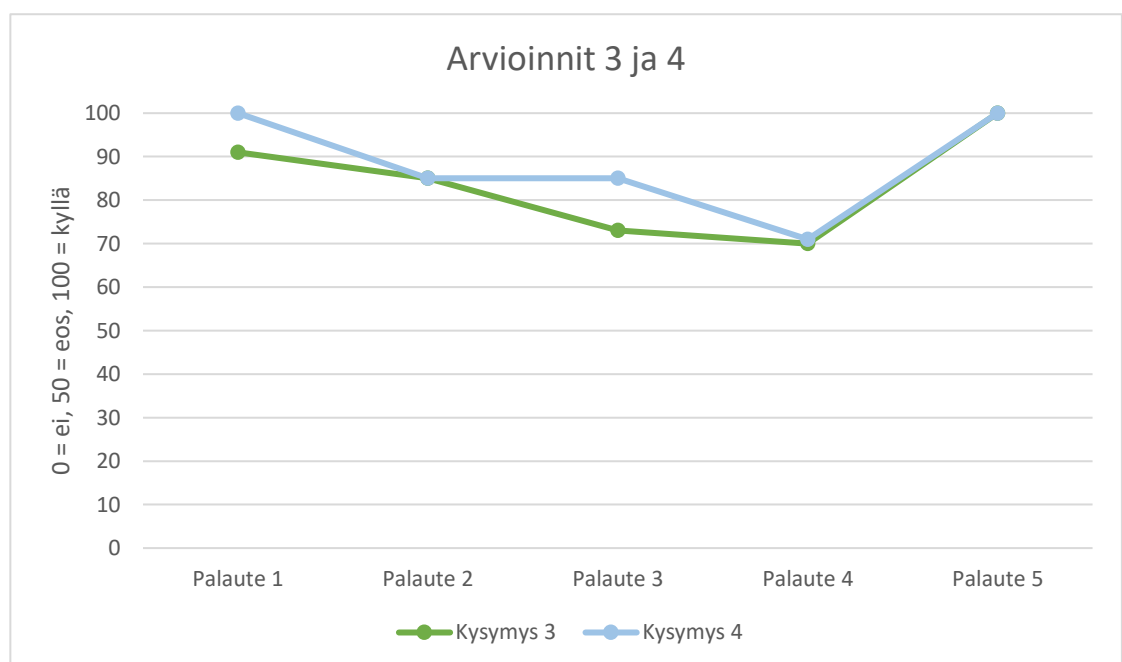
- Kysymys 3: Vastaako opas tarpeisiisi?
- Kysymys 4: Kuvittele, että ottaisit uuden asukkaan vastaan.  
Olisiko oppaasta sinulle hyötyä?

Myös arviointikysymyksiin 3 ja 4 (kuvio 5) olivat vastanneet kaikki viisi kyselylomakkeen täyttäneitä. Hajontaa vastausten välillä oli jonkin verran: 3. kysymyksessä 30 prosenttiyksikköä ja 4. kysymyksessä 29 prosenttiyksikköä. Vastauksissa vaihtoehdot nolasta sataan olivat 0 = ei, 50 = en osaa sanoa ja 100 = kyllä. Lukemia oli mahdollista

valita mistä tahansa asteikon arvolta. Keskiarvo kolmannen kysymyksen vastauksilla oli 83,8 ja neljännen kysymyksen vastauksilla keskiarvo oli 88,2.

Tulosten mukaan vastaajat kokivat oppaan vastaavan tarpeisiinsa ja olevan hyödyllinen. Yhteensä opas koettiin hieman hyödyllisemmäksi kuin vastaavan tarpeita. Pienen otannan vuoksi tulosta ei voida yleistää vastaajajoukkoa (perusjoukkoa) laajemmalle, ei edes koko Palvelukeskus Metsolan henkilökuntaan.

Kuten 1. arvioinnissa todettiin, sisältö koettiin kattavaksi, mutta avoimien arviointien perusteella sisältöä haluttiin vielä kehittää. Arviointivaiheessa opas koettiin siis vielä keskeneräiseksi, mutta työntekijöillä oli usko siihen, että oppaasta tulee olemaan hyötyä tulevaisuudessa. Kehittämällä opasta edelleen, oli mahdollista saada opas vastaamaan paremmin työntekijöiden tarpeisiin.



Kuvio 5. Arvioinnit 3 ja 4

#### ➤ Kysymys 5: Mitä sisältöä haluaisit lisätä oppaaseen?

Aiempien tulosten perusteella opas koettiin kattavaksi, mutta ei täysin vastaavan työntekijöiden tarpeisiin. Tähän kysymykseen vastaamalla oli mahdollista vaikuttaa oppaan sisältöön ja samalla lisätä opasta vastaamaan omia tarpeita ja olemaan hyödyllinen käytännön työssä.

Kuudesta arvioijasta viisi vastasi tähän kysymykseen. Yksi vastauksista oli: ”En tiedä.” Loput neljä antoivat kehittämis ehdotuksia, joiden mukaan opasta muutettiin vastaamaan enemmän henkilöstön tarpeisiin. Ehdotuksissa mainittiin muun muassa uuden asukkaan tutustuminen Palvelukeskus Metsolan asukkaisiin, tiimitoiminnasta kertominen, kaikkien liitteiden kokoaminen oppaaseen sekä asukkaan kanssa keskustelu hänen odotuksistaan palveluasumiselta.

*”Sisältö on kattava, laittaisin liitteeksi myös rekisteriselosteen. Kaikki liitteet olisivat samassa paikassa.” (A2)*

*” – Tärkeää myös uuden asukkaan tutustuminen asukastovereihin puolin ja toisin (Metsolan tavoite on tarjota yhteisöllistä asumista).” (A3)*

Oppaaseen lisättiin alaluku, jossa kerrottiin lyhyesti tiimitoiminnasta kokeilujakson aikana. Lisäksi oppaaseen lisättiin kohtia, joissa pyrittiin lisäämään asukkaan näkökulmaa ja tuomaan esille myös aiempien asukkaiden ja uuden asukkaan tutustumista toisiinsa. Oppaan liitteisiin lisättiin myös asiakastietojärjestelmän rekisteriseloste, joka annetaan uudelle asukkaalle ja hänen omaisilleen. Tällä tavoin oppaan sisältöjä muokattiin vastaamaan enemmän työntekijöiden toiveisiin ja tarpeisiin.

#### ➤ Kysymys 6: Entä mitä haluaisit poistaa oppaasta kokonaan?

Kuudenteen kysymykseen vastasi viisi arvioijaa, joista kahdessa arvioinnissa oli annettu useampia kehittämis ehdotuksia. Arvointien mukaan oppaasta ehdotettiin poistettavaksi tai lyhennettäväksi joitakin kappaleita, kuten osan johdannosta. Lisäksi arvioinneissa ehdotettiin muun muassa palvelukeskuksessa päivitettävien tietojen poistamista oppaasta.

*”Ateria hinnat pois- hinnat ovat muuttuvia.” (A1)*

*”Sivu 2, eka kappale jättäisin pois, turhaa tietoa. - -” (A4)*

Arvointien perusteella toisen sivun johdantoa muokattiin hieman, mutta ei suoranaisesti niiltä osin kuin arvioinneissa ehdotettiin. Johdanto pyrittiin pitämään mahdollisimman informatiivisena sisältäen myös tietoa oppaan taustoista. Arvointien perus-

teella opasta hiottiin vastaamaan enemmän palvelukeskuksen tarpeisiin ja totuudenmukaisemmaksi suhteessa yksityiskohtaisiin tietoihin, kuten tiettyjen työntekijöiden vastuisiin prosessin eri vaiheissa. Oppaasta poistettiin muun muassa aterioiden hintatietoja, työntekijöiden puhelinnumerot ja joitakin kokonaisiä kappaleita sekä joitakin kappaleita lyhennettiin tai siirrettiin hieman eri kohtiin. Oppaan tuli olla hyödyksi toimекsiantajalle, ja tästä syystä muun muassa päivitettävien tietojen poistaminen oppaasta lisäsi oppaan helppokäyttöisyyttä. Tavoitteena oli, että päivitettävät osuudet olivat vain liitetiedostoissa.

- Kysymys 7: Tähän voit antaa lisää vapaamuotoista palautetta oppaaseen liittyen.

Vapaamuotoista arviointia antoivat kaikki kuusi arvioijaa. Arvioinnit olivat kaikin puolin positiivisia. Opas oli arviointien perusteella ensimmäinen laatuaan. Erityisesti oppaan rakenne ja muistilista saivat kiitosta. Arvioinneissa pohdittiin myös asukkaan ohjaamisen panostamisen tärkeyttä muuton alussa ja jatkuessa. Lisäksi arvioinneissa todettiin, että oppaaseen tulee perehtyä etukäteen, jotta sitä osaa käyttää mahdollisimman kattavasti työssä. Oppaan sisältöihin tulee tutustua, jotta oikeat tiedot ja lomakkeet löytyvät tarvittaessa. Arvioinneissa kannustettiin oppaan kehittämiseen edelleen ja todettiin, että valmiista oppaasta tulee tärkeä työväline palvelukeskukselle.

*”Hienoa työtä olet tehnyt ja opas tulee olemaan meille tärkeä.” (A1)*

*”-On hyvä työkalu työssäni.” (A2)*

- Kysymys 8: Kuinka laadukkaana pidät opasta?  
Anna sille mieleisesi määrä laatutähtiä!

Kyselylomakkeen lopussa arvioijat saivat halutessaan antaa 1–5 tähteä kuvastamaan oppaan laatua. Kaikki kyselyyn vastanneet antoivat oppaalle tähtiä. Opas sai 2 x 3 tähteä, 1 x 4 tähteä ja 2 x 5 tähteä. Kehittämisvaiheessa oppaan laatu oli keskiarvoltaan 4/5. Tämä kertoo, että opas koettiin tarpeelliseksi ja että jotakin vastaavanlaista ohjeistusta oli toivottu ja odotettu. Silti oppaassa oli vielä varaa kehittää sitä paremmaksi.





## 6.4 Oppaan kokoaminen

Kehittämistyön eri vaiheiden kautta muodostui käsitys siitä, millainen kehittämistyön tuotoksen tuli olla ja mitä asioita sen tuli sisältää. Tavoitteiden saavuttamiseksi työntekijöiden käyttöön luotiin opas (liite 4) heidän toiveittensa ja tarpeittensa mukaisesti.

Dialogisen keskustelun tuloksena syntyneen sisällysluettelon pohjalta käynnistyi oppaan kokoaminen. Sisällysluettelon otsikoiden alle kerättiin sisältöä ja teksti kirjoitettiin mahdollisimman lukijaystävällisesti. Opasta kootessa dialogisen keskustelun tuloksena syntynyttä sisällysluetteloa muokattiin hieman, jotta kokonaisuudesta saatiin toimiva. Materiaalit oppaaseen löytyivät pääosin Palvelukeskus Metsolasta sekä Kuurojen Palvelusäätiön Internet-sivustolta. Osa oppaan materiaaleista luotiin opasta varten.

Oppaaseen koottiin tietoa ja ohjeistuksia, kuinka valmistautua asukkaan tuloon etukäteen. Valmistautumiseen liittyvät tutustumiskäynti palvelukeskuksen tiloihin sekä asiakkaaseen tutustuminen. Lisäksi oppaaseen koottiin tietoa asukkaan kokeilujaksosta; kuinka uutta asukasta voidaan tukea uudessa ympäristössä ja mitä asioita kokeilujaksoon liittyy.

### Laadukkaan muuttoprosessin mahdollistaminen

Ennen uuden asukkaan muuttoa asiakas ja hänen omaisensa käyvät pääsääntöisesti tutustumassa Palvelukeskus Metsolan tiloihin. Samalla asiakas tapaa henkilökuntaa ja asukkaita sekä saa tietoa palvelukeskuksen asumispalvelusta. Konolan ym. (2011, 36–37) mukaan asumispalveluyksikön henkilökunnan on kartoitettava asukkaan elämäntilanne sekä avun- ja tuentarpeet on etukäteen, jotta palveluasuntoon muuttaessa asukkaan saama tuki vastaa hänen tarpeitaan.

Tutustumiskäynnillä henkilökunnan on mahdollista tavata uutta asukastaan, tutustua häneen ja kartoittaa, vastaavatko heidän palvelunsa asiakkaan tarpeisiin. Asiakkaan palvelutarpeiden kartoittaminen ja arvioiminen ei saa kuitenkaan jäädä vain yhteen kertaan, vaan sitä on arvioitava säännöllisesti myös asiakkuuden edetessä.

Dialogisessa keskustelussa oli noussut esiin, että Palvelukeskus Metsolan käytössä tulisi olla hakulomake. Hakulomake luotiin Kuurojen Palvelusäätiön toisen toimipisteen, Palvelukeskus Ävikin hakulomaketta mallina käyttäen. Hakulomake luotiin sekä sähköisesti että käsin täytettäväksi. Lomakkeessa hakijan on mahdollista itse kuvata omaa toimintakykyään arjen toiminnoissa sekä tuoda ilmi omia toiveitaan ja odotuksiaan palveluasumiselta. Hakulomake auttaa palvelukeskuksen henkilökuntaa tutustumaan asiakkaaseen. Lomakkeen tietojen pohjalta asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa voidaan keskustella asumispalveluun liittyvistä asioista.

Tulevaan asukkaaseen tutustuminen on tärkeää, jotta henkilökunta tietää, mitä asioita tulee huomioida etukäteen ja mitkä ovat tulevan asukkaan erityistarpeet. Jalavan ja Virtasen (1996, 41) mukaan asiakaslähtöisyyden toteutumiseen vaikuttaa se, kuinka hyvin palveluntuottajat tuntevat asiakkaiden tarpeet ja odotukset sekä kuinka näihin tarpeisiin ja odotuksiin kyetään reagoimaan käytännössä. Asiakkaan kokemus laadusta on aina subjektiivinen. Mitä asiakaslähtöisemmin työtä tehdään, sitä laadukkaampaa se on (mts. 40).

### Asukkaan osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden tukeminen

Kuten Niemelä ja Brandt (2008, 140) toteavat, uuden asukkaan muutto asumispalveluihin saatetaan toteuttaa vastaanottavan tahon puolesta hyvin henkilökunta- ja organisaatiokeskeisesti. Mitä vaikeavammaisempi asukas on, sitä haasteellisempaa henkilökunnan on asennoitua kohtaamaan uusi asukas yksilönä ja tukea hänen itsemääräämisoikeuttaan ja osallistumismahdollisuuksiaan.

Kuurojen Palvelusäätiö sr:n strategiassa (n.d., 2) säätiön toimintaa ohjaavissa arvoissa ja lähtökohdissa mainitaan asiakkaiden yksilöllisyyden ja kokonaisvaltaisuuden huomiointi sekä itsemääräämisoikeuden korostaminen. Strategiaa noudattaen Palvelukeskus Metsolassa pyritään kohtaamaan jokainen vaikeavammainen asiakas yksilönä, jotta palvelut saadaan toteutettua yksilöidysti asiakkaiden tarpeisiin vastaten. Palvelukeskus Metsolassa toteutetaan arvolähtöistä työtapaa. Palvelukeskuksessa selvitetään asukkaan omat arvot ja autetaan asukasta elämään itselleen merkityksellistä elämää. (Ruippo 2017.)

Asukkaan osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden tukemista pyrittiin korostamaan oppaassa muun muassa vihjelaatikoiden avulla. Vihjeiden tarkoituksena oli tuoda oppaaseen asiakasnäkökulmaa ja muistuttaa työntekijöitä kohtaamaan jokainen asiakas kunnioittavasti ja osallisena yksilönä omassa arjessaan 2010-luvun vammaispolitiikan mukaisesti. Lisäksi uusille asukkaille luotiin tervetulo-oppaat, jotta heidän kokemuksensa uuteen kotiin muuttamisesta olisi entistä positiivisempi ja tervetulleempi. Tervetulooppaisiin sisällytettiin myös tietoja, jotka asukkaan on hyvä tietää asuessaan Palvelukeskus Metsolassa.

### Oppaan käytännöllisyys ja hyödyllisyys

Oppaan liitteisiin koottiin muistilista muuttoon liittyvistä asioista, hakulomake, muuttovaiheessa tarvittavat sopimukset sekä uudelle asukkaalle annettavat oppaat. Tulostetun oppaan lisäksi opas tallennettiin Palvelukeskus Metsolaan sähköisesti erillisiin kansioihin, jotta opas olisi tarvittaessa muokattavissa ja liitteet helposti tulostettavissa uutta asukasta varten.

Oppaan tuli vastata toimeksiantajan tarpeisiin. Opas oli saanut jo arviointivaiheessa ja keskeneräisenä positiivista palautetta Palvelukeskus Metsolan henkilöstöltä. Arvioinnin mukaan opas koettiin laadultaan neljän tähden arvoiseksi. Kehittämistyön loppusuoralla opasta hiottiin, jotta oppaan laatu olisi valmistuttuaan paras mahdollinen.

Oppaan helppokäyttöisyys, muokattavuus ja vastaavuus arjen työhön olivat merkittäviä tekijöitä oppaan onnistumiseen. Kun sisällöt olivat kohdillaan ja vastasivat niitä teemoja, joita oppaalta oltiin toivottu, työ fokusoitui enemmän oppaan käytön mahdollistamiseen arjen työssä niin, ettei sen hyödyntäminen haittaa perustehtävää. Oppaan käyttöä ja muokattavuutta pyrittiin helpottamaan luomalla palvelukeskuksen käyttöön sähköinen kansio oppaasta.

Siinä missä vammaispalveluissa työn laatuun kiinnitetään huomiota asiakaslähtöisyydellä, niin tehtiin myös tässä työssä. Asiakkaana ja yhteistyökumppanina toimi koko Palvelukeskus Metsolan henkilökunta, ja tuotettu palvelu, opas, pyrittiin saada vastaamaan heidän tarpeisiinsa.

## 7 Pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää uuden asukkaan muuttoprosessin ohjeistusta. Tavoitteena oli yhdenmukaistaa työntekijöiden toimintaa uusien asukkaiden muuttaessa Palvelukeskus Metsolaan. Työprosessin selkiyttämällä pyrittiin lisäämään työntekijöiden työhyvinvointia, työssä jaksamista ja palvelun laatua. Tavoitteiden saavuttamiseksi luotiin Palvelukeskus Metsolan henkilöstön käyttöön tarkoitettu opas. Opinnäytetyössä näkökulma oli ensisijaisesti työntekijöissä. Koska työtä tehdään asiakkaita varten, tuli opinnäytetyössä huomioida myös heidän näkökulmansa.

Vammaisten henkilöiden asumispalveluihin tutustuminen oli oleellinen osa opinnäytetyötä, sillä työssä tarkasteltiin juuri asumispalveluyksikössä työskentelevän henkilöstön työtä ja siihen liittyviä ominaisuuksia. Asumispalvelut toimivat yläkäsitteenä koko opinnäyte- ja kehittämistyön kontekstille. Vammaisten henkilöiden asumispalveluja tarkasteltiin sekä lainsäädännön että työntekijöiden työn kautta.

Asumispalveluissa työskentelyyn kuuluu asukkaan etujen ajaminen, kuten osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden tukeminen. Asiakkaan kunnioittamista ja osallisuuden tukemista pyrittiin tuomaan näkyväksi myös oppaassa. Asiakkaan kunnioittava kohtaaminen voi syntyä hyvin pienilläkin teoilla, kuten sanavalinnoilla. Tästä syystä oppaaseen koottiin joitakin vihjelaatikoita, joiden tarkoituksena on herätellä työntekijöitä pohtimaan asiakkaan kohtaamista ja toimia asiakasta kunnioittavasti. Erikssonin (2008, 99) mukaan asumispalveluissa tehtävän työn lähtökohtana on tukea asukkaan itsenäistä selviytymistä ja omaehtoisuutta. Käytännössä työntekijöiden tehtävänä on avustaa ja ohjata asukasta sekä arvioida hänen toimintakykyään. Lisäksi työntekijöiden on huomioitava asukkaan käyttämä kommunikaatiotapa ja hyödyntää vuorovaikutustilanteissa niitä aisteja, joita asukaskin käyttää (Mäki n.d. 10).

Laadukkaaseen työprosessiin kuuluu, että prosessissa on mahdollisimman vähän vaihtelua eri toistoissa (Jalava & Virtanen 1996, 62). Kehittämistyön tuotoksena tuotettu opas toimii sekä toimintamallina että palvelun laatua lisäävänä ohjeena. Opasta käyttämällä myös työntekijöiden subjektiivinen kokemus työhyvinvoinnista lisääntyy. Opas on työväline ja ohjeistus työprosessista, ja sen avulla uusien asukkaiden muuttopro-

sessi toteutetaan ilman, että työntekijöiden työmäärä tai muisti kuormittuu kohtuuttomasti. Lisäksi opas yhdenmukaistaa muuttoprosessin, jolloin uudet asukkaat ovat tulevaisuudessa keskenään tasavertaisia; kaikki asukkaat vastaanotetaan uuteen kotiin samalla tavalla. Muuttoprosessin yhdenmukaistamisesta huolimatta jokainen uusi asukas tulee kohdata kunnioittavasti yksilönä. Jokainen asiakas kokee saamansa palvelun subjektiivisesti. Mitä asiakaslähtöisemmin palvelua tuotetaan, sitä laadukkaampana asiakas sen kokee.

## 7.1 Kehittämistyön haasteet

Kehittämistyö eli matkan varrella. Teoriaosuutta hiottiin useaan otteeseen jopa niin, että sisältö vaihtui täysin. Teorian haasteet johtuivat siitä, että kehittämistyön tavoite ei ollut muodostunut täysin valmiiksi heti alkuvaiheessa. Ryhmämuotoisen teema-haastattelun avulla kehittämistyön taustat ja siihen liittyvät toiveet selvisivät. Se helpotti itse tavoitteen sanoittamista lopulliseen muotoonsa sekä kehittämistyön etene- mistä toimeksiantajan haluamaan suuntaan.

Teoriaan liittyvien haasteiden lisäksi kehittämistyössä kohdattiin muitakin haasteita. Ongelmat johtuivat pääosin opinnäytetyön aikataulullisista haasteista. Opinnäytetyö- suunnitelman epätarkkuus tuotti haasteita toteutusvaiheessa. Opinnäytetyön toteu- tusvaihe alkoi kiireellä, joten toteutuksen yksityiskohtaiseen suunnitteluun ei jäänyt riittävästi aikaa. Suunnitelmavaihe olisi täytynyt tehdä alun perin hyvin seikkape- räiseksi.

Kehittämistyön aktiivinen vaihe oli kesäkuukausina, jolloin Palvelukeskus Metsolan työntekijät olivat vuorollaan kesälomilla. Lomat hankaloittivat muun muassa arviointi- tiedon keruuta. Kolme työntekijää oli lomalla, eivätkä voineet arvioida työtä. Arvioin- nit oli kuitenkin kerättävä viimeistään elokuun aikana, jotta opinnäytetyö pysyi aika- taulussansa.

Lukuisista ja monimuotoisista haasteista huolimatta kehittämistyö valmistui ajallaan. Lisäksi arviointien perusteella Palvelukeskus Metsolan henkilöstö oli tyytyväinen silloin vielä keskeneräiseen tuotokseen, mikä tarkoittaa, että kehittämistyössä onnistuttiin luomaan työkalu, joka vastasi toimeksiantajan tarpeita.

## 7.2 Eettisyys

Eettisyys sekä tutkimus- että kehittämistyössä on tärkeä huomioida alusta alkaen. Tieteelliseen tutkimukseen liittyvät normit ja tutkimusetiikka pätevät myös työelämän kehittämistöissä (Ojasalo 2009, 48). Tutkimusetiikka on yhteisesti sovittujen pelisääntöjen noudattamista suhteessa toimeksiantajaan, tutkimuskohteeseen, kollegoihin ja tutkimuksen vastaanottajiin, yleisöön. Myös hyviä tieteellisiä käytäntöjä tulee noudattaa. Tällä tarkoitetaan sitä, että tutkimusta tehdessä käytetään eettisesti kestäviä tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmiä. Tutkimuksessa käytetään alan ammattikirjallisuutta, riittävää havainnointia ja analysointia. Hyviin tieteellisiin käytäntöihin kuuluvat myös tutkimuksen johdonmukaisuuden todentaminen sekä tutkijan huolellisuus ja rehellisyys. Rehellisyys tulee näkyä muun muassa siinä, että muiden tutkijoiden saavutukset huomioidaan kunnioittavasti ja niihin viitataan asianmukaisesti. (Vilkkä 2015, 41–42.)

Kehittämistyö toteutettiin alusta alkaen niin, ettei siitä koitunut vahinkoa kenellekään. Työ tehtiin hyvässä hengessä toimeksiantajan ja opinnäytetyön tekijän välillä. Opinnäytetyön raportoinnissa pyrittiin huolellisuuteen ja johdonmukaisuuteen kehittämisprosessin kuvaamisessa. Prosessi kuvattiin rehellisesti ja ammattikirjallisuuteen viitattiin lähdemerkintöjä noudattaen. Työ toteutettiin eettisesti ja hyvien tieteellisten käytäntöjen mukaan.

Palvelukeskus Metsolan työntekijöiden osallistuminen kaikkiin kehittämistyössä käytettyihin menetelmiin oli vapaaehtoista. Jokaisella työntekijällä oli oikeus osallistua tai olla osallistumatta kehittämistyöhön. Lisäksi kaikkien osallistuneiden anonymiteettiä tuli suojella jokaisessa kehittämistyön vaiheessa, myös raportoinnissa. Koska ryhmähaastattelu toteutettiin henkilöstöpalaverin jälkeen, haastatteluosuuteen siirryttäessä kerrottiin, mistä haastattelussa on kyse ja että osallistuminen on vapaaehtoista. Myös se, että haastattelu äänitettiin, kerrottiin etukäteen ja haastateltavat antoivat äänittämislle oma suostumuksensa (Eskola & Suoranta 1998, 99).

Vilkan (2015, 47) mukaan tutkimusetiikkaan kuuluu tutkimusaineiston säilyttäminen niin, ettei se joudu tutkimusprosessin aikana tai jälkeen väärin käsiin. Aineiston huolellisella säilyttämisellä turvataan myös tutkimukseen osallistuneiden anonymiteetti.

Tässä opinnäytetyössä äänitetty ja litteroitu haastatteluaineisto sekä litteroitu arviointiedon aineisto säilytettiin tutkijan tietokoneella, jonka käyttö vaati salasanan. Tietokone ei ollut tutkimuksen aikana ulkopuolisten käytössä. Arviointilomakkeet tallentui-  
vat tutkimuksen ajaksi SurveyMonkey-sivustolle tutkijan käyttäjätunnuksen ja sen sa-  
lasanan taakse. Arvioinnissa ei missään vaiheessa kysytty arvioijien henkilötietoja,  
mikä lisäsi heidän anonymiteettiään.

### 7.3 Luotettavuus

Kehittämistoiminnassa luotettavuutta tarkastellaan tutkimuksille tyypillisten käsittei-  
den kautta.

**Kvantitatiivisessa** eli määrällisessä tutkimuksessa tulosten luotettavuutta tarkastel-  
laan reliabiliteetin ja validiteetin käsitteiden kautta. *Validiteetilla* eli pätevyydellä tar-  
koitetaan sitä, että tutkimuksessa mitataan tai tutkitaan sitä, mitä on tarkoitus mitata  
tai tutkia. Käytetyt käsitteet ja valinnat tulee tehdä niin, että ne ovat johdonmukaisia.  
Sitä kutsutaan sisäiseksi validiteetiksi. Ulkoinen validiteetti on puolestaan tulkintojen  
sekä aineiston väliseen suhteeseen. Johtopäätösten on vastattava aineistoa, josta ne  
on johdettu. (Toikko & Rantanen 2009, 121–122.) *Reliabiliteetti* eli luotettavuus liittyy  
käytettyjen tutkimusmittareiden ja -asetelmien toimivuuteen ja toistettavuuteen. Tu-  
lostien tulee olla samoja, kun samat asetelmat ja mittarit toistetaan. (Mts. 122.)

**Kvalitatiivisessa** eli laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta arvioidaan puolestaan  
tulosten vakuuttavuuden kautta. *Vakuuttavuus* on sitä, että tutkija tekee valintansa ja  
päätelmänsä mahdollisimman näkyviksi. Aineisto ja niistä johdetut päätelmät sekä ar-  
gumentaatiot on esitettävä avoimesti ja läpinäkyvästi, jotta tutkimus olisi tieteellisesti  
vakuuttava. Vakuuttavuus syntyy uskottavuudesta ja johdonmukaisuudesta. (Toikko &  
Rantanen 2009, 123.)

Kehittämistoiminnassa tuloksia arvioidaan sekä kvantitatiivisen että kvalitatiivisen tut-  
kimuksen tavoin, mutta myös tulosten käyttökelpoisuuden perusteella. Tulosten on  
oltava hyödyllisiä ja hyödynnettävissä. (Toikko & Rantanen 2009, 121–122.)

### Haastattelun luotettavuus

Haastattelu oli kvalitatiivisesti eli laadullisesti toteutettu. Haastatteluaineistosta johdetut tulokset pyrittiin kuvaamaan opinnäytetyöhön auki niin, että päätelmien tukena olivat suorat lainaukset litteroidusta aineistosta.

Haastattelussa osallistujien vilpittömyyttä ja todenmukaisuutta ei voitu taata. Kaikki haastatteluun osallistuneet eivät olleet työskennelleet uusien asukkaiden muuttoprosesseissa, joten joidenkin osallistujien käsitys muuttoprosessin kulusta saattoi perustua vain olettamuksiin. Haastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista ja tarkoituksena oli kehittää työntekijöiden työtä, joten lähtökohtaisesti haastatteluaineistoa pidettiin luotettavana. Vaikka jokaisella osallistujalla ei ollut kokemusta muuttoprosessista, kokemattomuus ei poissulkenut heidän innovatiivisuuttaan kehittämisideoiden suhteen tulevia muuttoja varten.

### Dialogisen keskustelun luotettavuus

Dialogisen keskustelun aineistona oli keskustelussa tuotettu hahmotelma oppaan sisällysluettelosta. Aineisto oli muihin aineistoihin verraten käyttökelpoisin sellaisenaan.

Dialogisen keskustelun aikana aineistoa kootessa tulevan oppaan sisällöistä keskusteltiin avoimesti ja valintoja perusteltiin. Aineiston luotettavuutta tukevat dialogisen keskustelun osallistujien kokemus muuttoprosessista; osallistujat tiesivät, mitä asioita muuttoprosessi käytännössä kattaa.

### Arviointitietojen luotettavuus

Arviointikysely toi kehittämistyöhön myös kvantitatiivisia piirteitä, sillä arviointitietoaineistosta pystyttiin nostamaan joitakin määrällisiä tuloksia. Kyselylomake pyrittiin toteuttamaan niin, että sanavalinnat olivat ymmärrettäviä. Tällä pyrittiin lisäämään vastausten luotettavuutta ja johdonmukaisuutta, kun kaikki vastaajat ymmärtävät ky-



symykset samalla tavalla. Tästä ei kuitenkaan ole täyttä varmuutta, olivatko kysymykset varmasti validiteetteja. Mikäli sama arviointikysely toistettaisiin ja samat henkilöt vastaisivat, kävisi ilmi tutkimuksen reliabiliteettisuus.

Kuten haastattelussa, myöskään arviointitiedon antaneiden vilpittömyyttä ja todenmukaisuutta ei voitu kehittämistyössä taata, vaikka arviointien antaminen oli vapaaehtoista ja tarkoituksena kehittää työntekijöiden työprosessin ohjeistusta.

Oppaan työversion arvioi yhteensä kuusi palvelukeskuksen työntekijää. Arviointitiedon vastausprosentti oli 35,3 %. Vastausprosentin alhaisuuteen voivat vaikuttaa se, että osa työntekijöistä oli lomalla arviointitiedon keräämisen aikana, työntekijät eivät olleet kiinnostuneita antamaan arviointia sekä se, että työntekijöillä ei mahdollisesti ollut aikaa perehtyä oppaaseen ja antaa arviointia.

### Oppaan luotettavuus

Haastattelun tai arviointitiedon tuloksia ei voida yleistää kattamaan edes koko palvelukeskuksen henkilökuntaa. Tämä puolestaan vaikuttaa koko kehittämistyön luotettavuuteen; kehittämistyön tuotos luotiin vastaamaan kehittämistyössä saatujen aineistojen pohjalta työntekijöiden tarpeisiin. Kehittämistyön tuotoksena syntynyt opas on kokoelma, jossa yhdistyvät kaikkien menetelmien luotettaviksi ja hyödynnettäviksi tulkitut aineistot. Aineistot koottiin niin, että ne olisivat jatkossa hyödynnettävissä Palvelukeskus Metsolan arkipäivän työssä.

## 7.4 Jatkokehittäminen ja -tutkiminen

Kehittämistyön tavoitteena oli yhdenmukaistaa työntekijöiden toimintaa uusien asukkaiden muuttaessa Palvelukeskus Metsolaan ja lisätä palvelun laatua. Tavoitteisiin pyrittiin luomalla henkilöstön käyttöön tarkoitettu opas. Kehittämistyön aikana opasta ei testattu käytännössä. Siksi tulevaisuudessa olisi hyvä tutkia palvelukeskuksen henkilöstön kokemuksia oppaan käytöstä.

Tässä opinnäytetyössä asukkaat ja heidän omaisensa eivät olleet mukana kehittämistoiminnassa. Myös heidän näkökulmansa tutkiminen palvelukeskukseen muuttamisesta toisi arvokasta tietoa muuttoprosessin kehittämiseen edelleen. Mahdollisesti myös muuttavalla asukkaalla voisi kehittää vastaavanlaisen oppaan: mitä tulee ottaa huomioon ennen muuttoa asumispalveluihin ja kuinka koko muuttoprosessi etenee.

Yksi näkökulma, joka unohtuu helposti uuden asukkaan muuttaessa asumispalveluyksikköön, on siellä jo asuvien asukkaiden näkökulma. Uuden asukkaan muutto vaatii henkilökunnalta enemmän huomiota ja resursseja. Vaarana on, että vanhoja asukkaita ei oteta huomioon riittävästi. Siksi myös heidän näkökulmaansa tutkiminen toisi jälleen henkilöstölle lisää tietoa palvelun laadusta ja antaisi mahdollisesti lisää kehittämiskohteita.

## 7.5 Yhteenveto

Kehittämistyötä työstettiin kolmen eri menetelmän avulla. Jokainen menetelmä vaati perehtymistä ja suunnittelua. Oli tärkeää toteuttaa menetelmät niin, että ne veivät kehittämistyötä eteenpäin. Haastattelu toimi alkuna kehittämistyön toteuttamisvaiheelle. Haastattelun kautta alkoi yhteistyö koko palvelukeskuksen henkilökunnan kanssa ja henkilökunta pääsi heti tuomaan ilmi omia toiveitaan ja ideoitaan kehittämistyön suhteen. Dialoginen keskustelu toimi jatkumona haastattelulle. Dialogin kautta toivottuja asioita työstettiin eteenpäin ja pohdittiin, mitä kaikkea uuden asukkaan muuttoprosessiin liittyy. Käytänteitä suunniteltiin ja koottiin sisällysluettelon muotoon. Kun opas oli saanut kahden ensimmäisen menetelmän kautta sisältöä, palvelukeskuksen henkilökunta arvioi, vastasiko opas heidän tarpeisiinsa ja kuinka sitä oli mahdollista kehittää edelleen. Lopuksi opasta hiottiin, jotta lopputulos olisi paras mahdollinen.

Kehittämistyö kesti yhdeksän kuukautta, joten se vaati sekä toimeksiantajalta että opinnäytetyön tekijältä pitkäjänteisyyttä ja sitoutumista kehittämistyön loppuun saattamiseksi. Yhdeksän kuukauden ajalle mahtui monia vaiheita aina ideoinnista ja suunnittelusta eri menetelmien kautta valmiin oppaan kokoamiseen. Haasteista huolimatta kehittämistyö valmistui ja se vastaa toimeksiantoa.

Kehittämistyön ohella laadittiin myös kehittämistyöstä kertova raportti. Yhdeksän kuukauden aikana oli toteutettava kaksi laajaa tehtävää samanaikaisesti ja keskityttävä kumpaankin niin, että ne ovat laadukkaita, johdonmukaisia ja valmistuvat suunnitellussa aikataulussa. Tehtävä ei ollut helppo, mutta toisaalta helppo ei ole aina paras mahdollinen ratkaisu. Tässä tapauksessa haasteellinen ja ajoittain raskas prosessi toi mukanaan uusia ideoita, kokemuksia, suhteita ja oppimiskokemuksia kehittämistyöstä ja sen raportoinnista.

## Lähteet

- A 18.9.1987/759. Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 22.2.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870759>
- Asuminen. 29.8.2016. Vammaispalveluiden käsikirja. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 22.2.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/asuminen#jarjestamisvelvollisuus>
- Blomberg, K. & Pauniahho, S-L. 2013. Terveystuonon tarkistuslistat. Teoksessa Aaltonen, L-M. & Rosenberg, P. (toim.) 2013. Potilasturvallisuuden perusteet. Tampere: Duodecim, 274–292.
- Brusas, T., Nevala, S., Koivisto, J., Rautanen, M. & Sgureva, L. 2014. Eettisesti toimien, itsenäisyyttä tukien. Selvitys superilaisista vammaispalveluissa. Helsinki: Superliitto.
- Clement, T. & Bigby, C. 2010. Group homes for people with intellectual disabilities. Encouraging Inclusion and Participation. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers. Viitattu 12.9.2017. <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.jamk.fi:2443/lib/jypoly-ebooks/detail.action?docID=516937>
- Eriksson, S. 2008. Erot, erilaisuus ja elinolot – vammaisten arkielämä ja itsemääräminen. Kehitysvammaliiton tutkimuksia 3/2008. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Heikkilä, J. & Heikkilä, K. 2000. Dialogi – avain innovatiivisuuteen. Juva: WSOY.
- Helovuori, A. 2009. Inhimilliset tekijät, tiimityö ja turvallisuus – mitä voimme oppia ilmailusta? Teoksessa Kinnunen, M. & Peltomaa, K. 2009. Potilasturvallisuus ensin. Hoitotyön vuosikirja 2009. Helsinki: Suomen sairaanhoitajaliitto, 99–116.
- Hintsala, S. & Ahlström, M. 2011. Perustuuko asuminen tarpeisiin vai järjestelmien ylläpitämiseen? Raportissa Ripatti, P. (toim.) 10/2011. Kehitysvammaisten asuminen. Uusi reformi 2010–2015. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Helsinki: Unigrafia. Viitattu 10.8.2017. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80019/654df847-a315-42e2-ab92-bebb8df864b7.pdf?sequence=1>
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Keuruu: Tammi.
- Ilonen, M. 2014. Osallisuuden olotiloissa. Opas asumispalveluiden käyttäjille ja työntekijöille. Aspa-julkaisuja 1/2014. Helsinki: Aspa-säätiö. Viitattu 28.7.2017. [https://www.aspa.fi/sites/default/files/Osallisuuden\\_olotiloissa-opas\\_web.pdf](https://www.aspa.fi/sites/default/files/Osallisuuden_olotiloissa-opas_web.pdf)
- Isaacs, W. 1999. Dialogue and the art of thinking together. A pioneering approach to communicating in business and in life. New York: Currency cop.
- Isoherranen, K. 2008a. Vuorovaikutuskulttuuri muutoksessa. Teoksessa Isoherranen, K., Rekola, L. & Nurminen, R. 2008. Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit, 49–83.

- Isoherranen, K. 2008b. Toiminnan arviointi ja kehittäminen. Teoksessa Isoherranen, K., Rekola, L. & Nurminen, R. 2008. Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit, 161–172.
- Jalava, U. & Virtanen, P. 1996. Laatu, innovaatio ja projekti. Hyvinvointipalvelujen kehittämisen ydinkysymyksiä. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Keller, H. N.d. Sitaatti. Teoksessa Exley, H. (toim.) *Wisdom for Our Times*. 2011. Suomennos Liia Sjöholm; Ajattomia viisauksia. Hämeenlinna: Paletti, 16.
- Klemola, A. 2006. Omasta kodista hoitokotiin. Etnografia keskipohjalaisten vanhusten siirtymävaiheesta. Väitöskirja Kuopion yliopisto. Yhteiskuntatieteet. Kuopio: Kopijyvä.
- Kokkonen, A., Strömberg, S. & Syvänen, S. 2015. Dialogisen johtamisen palapeli – kehittämisen työkaluja esimiehille. Työturvallisuuskeskus.
- Konola, K, Kekki, S. Tiihonen, P. & Marjamäki, K. 2011 Tulevaisuus omissa käsissä – Miten päämies itse johtaa oman elämänsä ja palvelujensa suunnittelua. Teoksessa Ripatti, P. (toim.) 10/2011. Kehitysvammaisten asuminen. Uusi reformi 2010–2015. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Helsinki: Unigrafia, 32–40. Viitattu 11.8.2017. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80019/654df847-a315-42e2-ab92-bebb8df864b7.pdf?sequence=1>
- Kuurojen Palvelusäätiö - Dövas Servicestiftelse sr. N.d. Kuurojen Palvelusäätiö sr. Viitattu 23.1.2017. <http://www.kuurojenpalvelusaatio.fi/fi/saatio/>
- Kuurojen Palvelusäätiön Strategia. N.d. Hyvän elämän lähtökohdat. Kuurojen Palvelusäätiön strategia. Kuurojen Palvelusäätiö sr.
- L 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 22.2.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>
- L 3.4.1987/380. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 8.2.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380#P8>
- L 519/1977. Laki kehitysvammaisten erityshuollosta. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 23.8.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519>
- L 381/2016. Laki kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain muuttamisesta. Säädökset alkuperäisinä. Viitattu 23.8.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20160381>
- L 272/2005. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista. Säädökset alkuperäisinä. Viitattu 23.8.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2005/20050272>
- Multanen, L., Brendenberg, K., Koskensalmi, S., Lauttio, L-M. & Pahkin, K. 2004. Parempi työyhteisö. Työterveyslaitos. Helsinki: Otamedia.
- Mäki, M. N.d. Toimimalla osallisuuteen. Avuksi vuorovaikutuksen ja toiminnan aktivoimiseen. Kehitysvammaliitto. Viitattu 23.8.2017. [http://papunet.net/yleis/fileadmin/muut/Esitteet/toimimalla\\_osallisuuteen.pdf](http://papunet.net/yleis/fileadmin/muut/Esitteet/toimimalla_osallisuuteen.pdf)

- Niemelä, M. & Brandt, K. (toim.) 2008. Kehitysvammaisten yksilöllinen asuminen. Pitkääikäisestä laitosasumisesta kohti yksilöllisempiä asumisratkaisuja. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 12.7.2017. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201504226833>
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro.
- Osallisuutta tukevat käytännöt. 22.6.2016. Verkkopalvelu kehitysvammaisuudesta. Viitattu 23.8.2017. <http://verneri.net/yleis/osallisuutta-tukevat-kaytannot>
- Palveluasuminen. N.d. Kuurojen Palvelusäätiö sr. Viitattu 23.1.2017. <http://www.kuurojenpalvelusaatio.fi/fi/asumispalvelut/metsola-jyvaskyla/palveluasuminen-metsola/>
- Palvelukeskus Metsola. N.d. Kuurojen Palvelusäätiö sr. Viitattu 23.1.2017. <http://www.kuurojenpalvelusaatio.fi/fi/asumispalvelut/metsola-jyvaskyla/>
- Palvelukeskus Metsola omaavaltontasuunnitelma. 10/2016. Kuurojen Palvelusäätiö sr.
- Pelto-Hulkko, A., Kaakinen, J. & Ohtonen, J. 2008. Saattaen muutettava. Kehitysvammaisen laitoshoidon hajauttamisen seurantaraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2008:29. Helsinki: Yliopistopaino. Viitattu 26.9.2017. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74136/Selv200829.pdf?sequence=1>
- Perehdyttäminen ja työnopastus. N.d. Työsuojelu. Työturvallisuuskeskus. Viitattu 25.7.2017. [https://ttk.fi/etusivu\\_\(vanha\)/tyosuojelu/perehdyttaminen\\_ja\\_tyonopastus](https://ttk.fi/etusivu_(vanha)/tyosuojelu/perehdyttaminen_ja_tyonopastus)
- Puranen, T. 2007. Muuttovalmennus. Opas itsenäistyvän kehitysvammaisen muuttajan vanhemmille. Kehitysvammaisten palvelusäätiö. Ylöjärvi: Painohäme. Viitattu 26.9.2017. <http://www.kvps.fi/images/tiedostot/Julkaisut-Raportit/muuttovalmennus-2007.pdf>
- Raivio, H. & Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Osallisuuden rakentuminen 2010-luvun tavoite- ja toimintaohjelmissa. Teoksessa Era, T. (toim.) Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 12–34. Viitattu 11.9.2017. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-830-280-6>
- Rauramo, P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat. Viisi vaikuttavaa askelta. Helsinki: Edita.
- Ruippo, J. 2017. Opinnäytetyö. Sähköpostiviesti 15.9.2017. Vastaanottaja L. Vesamäki. Kommentit ja korjausehdotukset opinnäytetyöstä.
- Räsänen, K. & Meretoja, O. 2013. Työhyvinvointi ja henkilökunnan jaksaminen. Teoksessa Aaltonen, L-M. & Rosenberg, P. (toim.) 2013. Potilasturvallisuuden perusteet. Tampere: Duodecim, 102–114.
- Räty, T. 2010. Vammaispalvelut. Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. 4. täysin uud. p. Vaasa: Kynnys.
- Sammaljärvi, T. 2011. Luottamuksen syntyminen vie aikaa. Tukiviesti 3/2011. Tampere: Kehitysvammaisten tukiliitto, 26.

Sosiaali- ja terveysministeriö & Suomen Kuntaliitto. 2003. Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2003:4. Helsinki: Edita Prima.

Säätiön asumispalvelut. N.d. Kuurojen Palvelusäätiö sr. Viitattu 23.1.2017. <https://www.kuurojenpalvelusaatio.fi/fi/asumispalvelut/>

Tarkkonen, J. 2012. Työhyvinvointi johtamistehtävänä. Periaatteet, rakenteet ja käytännöt. EU: UNIPress.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino.

Työhyvinvointi. N.d. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 24.4.2017. <http://stm.fi/tyohyvinvointi>

Työhyvinvointi. N.d. Työterveyslaitos. Viitattu 24.4.2017. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>

Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle. 4/2010. Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010-2015. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 28.7.2017. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72197/URN%3aBNB%3afi-fe201504225692.pdf?sequence=1>

Valvira. 2012. Vammaisten henkilöiden ympärivuorokautiset asumispalvelut. Valtakunnallinen valvontaohjelma 2012–2014. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto. Viitattu 23.8.2017. [http://www.v-suomenehp.fi/ajankohtaista/Documents/valviran\\_valtakunnallinen\\_valvontaohjelma.pdf](http://www.v-suomenehp.fi/ajankohtaista/Documents/valviran_valtakunnallinen_valvontaohjelma.pdf)

Vilkka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uud. p. Jyväskylä: PS-kustannus.

Wilken, J-P., Medar, M., Bugarszki, Z. & Leenders, F. 18.8.2014. Community support and participation among persons with disabilities. A study in three European countries. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 2014, 23, 44–59. Viitattu 20.9.2017. <https://www.journalsi.org/articles/abstract/10.18352/jsi.410/>

YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. 2015. Somero: Suomen YK-liitto. Viitattu 9.3.2017. [http://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/vammaisten\\_oikeudet\\_2016\\_net.pdf](http://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/vammaisten_oikeudet_2016_net.pdf)

Österberg, M. 2014. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 4. uud. p. Viro: Helsingin Kamari.

## Liitteet

### Liite 1. Haastattelurunko

#### **Haastattelurunko**

10.4.2017

#### **Aluksi:**

- Kerrotaan, miksi haastattelu tehdään → osa opinnäytetyötä, kehittämistyö
- Osallistujien vapaaehtoisuus
- Osallistujien anonymiteetti
- Lupa äänittämiselle?

#### **Teemat:**

- Asukkaan muutto
- Uuden asukkaan vastaanoton kehittäminen

#### **Lopuksi:**

- Viimeiset kommentit?
- Kiitokset
- Äänityksen sammuttaminen




## Liite 2. Saatekirje arviointikyselyyn

Hei!

Välittäisitkö tämän viestin liitteineen kaikille Palvelukeskus Metsolan vakituisille ja kuukausipalkkaisille ohjaajille?

Olen työstänyt opinnäytetyönäni opasta liittyen uusien asukkaiden muuttoon aiemmin keväällä ja alkukesästä käytyjen keskustelujen pohjalta. Nyt pyydän teiltä palautetta ko. oppaasta. Palautetta voi antaa sähköpostitse ja/tai palautekyselyn kautta. Palautekysely on anonyymi, joten palautteen antajaa ei voida yhdistää palautteeseen.

Kysely on avoinna sunnuntaihin 20. elokuuta saakka.

Palautekysely löytyy linkistä 


Opas ei ole vielä valmis, joten jokaisen palaute otetaan huomioon.

Tavoitteenani on saada opas vastaamaan Palvelukeskus Metsolan työntekijöiden tarpeisiin.

Toivon siis, että oppaasta olisi teille hyötyä tulevaisuudessa.

Kesäterveisin

Lotta Vesämäki

[at]student.jamk.fi  
Sosionomi (AMK) -opiskelija  
Jyväskylän ammattikorkeakoulu

## Liite 2. Arviointikyselylomake

### 1. Oppaan sisältö vaikuttaa

- ☐ Suppealta  
☐ Kohtalaiselta  
☐ Kattavalta

### 2. Miltä oppaan luettavuus tuntuu?

- ☐ Vaikeaselkoiselta  
☐ Osittain haasteellista, osittain helppolukuista tekstiä  
☐ Helppolukuiselta

### 3. Vastaako opas tarpeisiisi?

0 Ei                      En tiedä                      100 Kyllä

☐

### 4. Kuvittele, että ottaisit uuden asukkaan vastaan. Olisiko oppaasta sinulle hyötyä?

0 Ei                      Ehkä / En tiedä                      100 Kyllä

☐

### 5. Mitä sisältöä haluaisit lisätä oppaaseen?

### 6. Entä mitä haluaisit poistaa oppaasta kokonaan?

### 7. Tähän voit antaa lisää vapaamuotoista palautetta oppaaseen liittyen

### 8. Kuinka laadukkaana pidät opasta? Anna sille mieleisesi määrä laatutähtiä!



**Kiitos palautteestasi!**

Liite 3. Opas uuden asukkaan muuttoon



**KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ sr**  
**DÖVAS SERVICESTIFTELSE sr**

# **UUDEN ASUKKAAN MUUTTO**

## **PALVELUKESKUS METSOLAAN**

**OPAS TYÖNTEKIJÖIDEN TYÖN TUEKSI**

Lotta Vesämäki  
Opinnäytetyö 2017  
Sosionomi (AMK)  
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala  
Jyväskylän ammattikorkeakoulu

## Sisällys

1	Työntekijälle.....	3
2	Hyvä tietää.....	4
3	Tutustuminen Metsolaan .....	5
3.1	Palveluasuminen .....	5
3.2	Ruokailu .....	6
3.3	Vuosikertomus .....	7
3.4	Metsolan yhteystiedot .....	7
3.5	Hakulomakkeen antaminen .....	8
4	Asiakkaaseen tutustuminen.....	9
5	Kokeilujakso .....	10
5.1	Asukkaan tukeminen.....	10
5.2	Tiimi .....	11
5.3	Vuokrasopimus.....	12
5.4	Sopimus rahavarojen hoitamisesta .....	12
5.5	Kuljetuslupa .....	12
5.6	Valokuvien ja videoiden käyttö lupa .....	13
5.7	Turvaranneke .....	13
5.8	Rekisteriseloste .....	13
5.9	Tervetulo-oppaat.....	13
	Lähteet .....	14
	Liitteet .....	15
	Liite 1. Muistilista uuden asukkaan muuttoon .....	15
	Liite 2. Hakulomake.....	16
	Liite 3. Kuljetuslupa .....	20
	Liite 4. Valokuvien ja videoiden julkaisu- ja käyttö lupa .....	21
	Liite 5. Rekisteriseloste .....	22
	Liite 6. Tervetuloa Metsolaan! -opas tukipuolen asukkaalle .....	24
	Liite 8. Tervetuloa Metsolaan! -opas Antinkodin asukkaalle.....	25

# 1 Työntekijälle

Uuden asukkaan muuttoon liittyvät asiat ovat herättäneet aiemmin Palvelukeskus Metsolan työntekijöissä kysymyksiä: mitä asioita asukkaan kanssa on käytävä läpi ennen hänen muuttoja, mitä lomakkeita asukkaan kanssa on täytettävä ja entä jos jotakin tärkeää unohtuu? Jotta työprosessiin olisi helppo tulla, syntyi idea käsilläsi olevan oppaan kehittämisestä työntekijöiden tuksi.

Tämä opas on luotu tukemaan Palvelukeskus Metsolan työntekijöitä uuden asukkaan muuttoprosessissa. Vaikka oppaan tavoitteena on yhdenmukaistaa työntekijöiden toiminta muuttoprosessissa, tulee jokainen uusi asukas kohdata yksilönä.

Näiden kansien sisältä löytyy tietoa tulevan asukkaan tutustumiskäynnistä palvelukeskuksen tiloihin, henkilökunnan tutustumisesta asiakkaaseen ja kokeiluajasta. Lisäksi kansien lopusta löytyvät ne lomakkeet, sopimukset ja oppaat, jotka tulee käydä asukkaan kanssa läpi ja antaa hänen matkaansa.

Lisäksi tämä opas löytyy sähköisessä muodossa Metsola-verkosta. Sieltä voit käydä tarvittaessa muokkaamassa ja päivittämässä vanhaksi muuttuneita tietoja ajantasaisiksi. Sitä kautta voit myös tulostaa aina uudet lomakkeet ja oppaat uutta asukasta varten.

Työniloa! ☺

## 2 Hyvä tietää

Tämä opas on tarkoitettu tukemaan Palvelukeskus Metsolan työntekijöitä uuden asukkaan muuttoprosessissa ennen muuttoa ja muuttopäivänä.

**Ennen muuttoa** tavoitteena on varmistaa tulevan asukkaan kannalta hyvä muutto. Jotta palvelukeskus voi vastata asiakkaan tarpeisiin, on hänen palveluntarpeensa selvitettävä. Tähän liittyy muun muassa asiakkaan tutustumiskäynti palvelukeskukseen, jolloin hänen ja hänen omaisensa kanssa käydään läpi palveluasumiseen liittyviä palveluita. Lisäksi henkilökunnan on tärkeä tutustua tulevaan asukkaaseen, esimerkiksi tutustumalla esitietoihin asiakkaasta sekä mahdollisuuksien mukaan havainnoimalla häntä erilaisissa arjen tilanteissa.

**Muuttopäivän** tavoitteena on onnistunut muutto ja saada asukas kokemaan itsensä tervetulleeksi. Tässä oppaassa muuttopäiväksi lasketaan kokeilujakson alkaminen. Muuttopäivänä on tärkeää ylläpitää positiivista ilmapiiriä. Uusi asukas voi olla hämmentynyt muutosta, joten häntä on tuettava. Uuden asukkaan saapuminen voi hämmentää myös muita palvelukeskuksen asukkaita. Siksi on tärkeää huomioida myös heidät. Opas sisältää muuttoon liittyen ne lomakkeet ja sopimukset, jotka ovat kaikille yhtenäiset. Muut sopimukset, kuten vuokrasopimus, on laadittava erikseen jokaiselle asukkaalle.

Liitteestä 1 löytyy muistilista muuttoa varten. Listan sisältö kattaa muistettavia asioita kummastakin edellä mainitusta vaiheesta.

Palvelukeskus Metsolan toiminnan arvoihin kuuluvat asiakkaiden kunnioittaminen, tasavertainen kohtaaminen sekä toiminnan oikeudenmukaisuus ja vastuullisuus (Palvelukeskus Metsola 2017, 9). Siksi myös uuden asukkaan muuttossa on tärkeää kiinnittää huomiota asiakkaan kohtaamiseen. Tästä oppaasta löytyy vihreäpohjaisia vinkkibokseja, joissa on suuntaa-antavia ideoita siihen, kuinka työntekijät voivat tukea asiakkaan osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta erilaisissa tilanteissa. Asiakkaan tukeminen voi tapahtua hyvin pienillä teoilla ja sanavalinnoilla. Tärkeää on kunnioittaa asiakasta yksilönä, jolla on omat toiveet, halut ja odotukset. Opas on ennen kaikkea työkalu työn tueksi; työ tulee tehdä asiakas, ei opas edellä.

## 3 Tutustuminen Metsolaan

Asukasehdokas tulee tutustumaan palvelukeskuksen tiloihin pääsääntöisesti niin, että joko johtaja tai vastaava ohjaaja on paikalla. Tutustumiskäynnin järjestäminen ja toteuttaminen ovat heidän vastuullaan.

Tutustumiskäynnin tavoitteena on luoda realistinen kuva Metsolasta ja sen palveluista, sekä kartoittaa, vastaavatko palvelut asiakkaan tarpeisiin. Lisäksi on huomioitava, että asiakkaalla tulee olla kotikuntansa palvelumaksupäätös ennen kuin hän voi muuttaa palveluasuntoon.

### 3.1 Palveluasuminen

Palvelukeskus Metsolan asumispalveluihin kuuluvat Antinkodin, Metsolan ja Tuppelankujan asunnot. Tutustumiskäynnillä on hyvä käydä tutustumassa niihin tiloihin, jotka ovat mahdollisen tulevan asukkaan kannalta oleelliset, etenkin tulevaan asuntoon tai huoneistoon. Samalla on hyvä kertoa, että asunto tai huone tulee olemaan muuttovaiheessa täysin tyhjä. Asukas saa sisustaa oman huoneensa tai asuntonsa haluamallaan tavalla. Aluksi on mahdollista lainata joitakin huonekaluja palvelukeskukselta, mutta myöhemmin asukkaan odotetaan hankkivan itselleen omat kalusteet.

**Antinkoti** on tehostetun tuen palveluasunto, mikä tarkoittaa, että Antinkodin henkilökunta on paikalla ympäri vuorokauden. Antinkodin asukkaat tarvitsevat runsaasti tukea arjessansa. Antinkodissa on kymmenen palveluasumisen paikkaa. (Palveluasuminen n.d.)

**Metsolan** ja **Tuppelankujan** asunnot ovat palveluasumista ja tuettua asumista, mikä tarkoittaa, että henkilökunta on heidän käytettävissään pääasiassa päiväsaikaan. Asukkaat tarvitsevat jonkin verran tukea arjessansa. Yöaikaan hätätapauksissa asukkaat saavat tukea ja apua Antinkodin päivystävältä yöohjaajalta. Palveluasumisen paikkoja on kuusi, tuetun asumisen paikkoja viisi. (Palveluasuminen n.d.)

Palveluasumiselta edellytetään, että asukas saa muutakin kuin vuokra-asunnon, eli hän tarvitsee jotakin tukea arjessaan (Palveluasuminen n.d.). Asukkaan on esimerkiksi mahdollista saada ohjaajilta avustusta ja ohjausta arjen toiminnoissa. Jokaisen asukkaan kanssa laaditaan asukkaalle oma viikko-ohjelma. Palvelukeskus Metsola järjestää asukkaille tarpeen ja erillisten päätösten mukaan henkilökohtaista vapaa-ajanavustusta, koulun- ja työssäkäynnin avustusta sekä vaikeavammaisten päivätoimintaa. (Palvelukeskus Metsola 2017, 14-15.)

Palveluasuminen on tarkoitettu eri-ikäisille kuurosokeille, viittomakielisille ja viittomakieltä käyttäville henkilöille. Palveluasumiseen edellytetään asukkaan kotikunnan maksusitoumusta. Asukkaat voivat olla kotoisin siis myös Jyväskylän ulkopuolelta. (Palveluasuminen n.d.)

#### VINKKIBOKSI: Tutustumiskäynti

- ❖ Esittele palvelukeskuksen tiloja ja palveluita niin, että kerrot, kuinka asiakas tulee itse tekemään erilaisia asioita asuessaan palvelukeskuksessa. On tärkeää lisätä asiakkaan kokemusta omasta osallisuudestaan ja itsemääräämisoikeudestaan.

”Tämä on sinun tuleva ikioma huoneesi. Tämän tilan saat sisustaa haluamallasi tavalla.”

”Tässä on yhteiskeittiö, jossa sinä voit syödä päivittäiset ateriasi. Lisäksi voit tavata yhteisissä tiloissa muita asukkaita.”

### 3.2 Ruokailu

Palvelukeskus Metsolassa on päivittäin saatavilla aamupala, lounas, välipala, päivällinen ja iltapala. Ateriapalvelu toteutetaan yhteistyössä Jyväskylän kaupungin Kylän Kattauksen kanssa. Kylän Kattaus toimittaa palvelukeskukseen lämpimän lounaan ja samassa kuormassa päivällisen, joka lämmitetään palvelukeskuksessa päivällisaikaan. Palvelukeskuksen henkilökunta valmistaa aamu-, väli- ja iltapalat sekä muut leivonnaiset. Ateriat valmistetaan ravitsemusohjeiden mukaisesti. Ateriat ovat omakustanteisia, eivätkä siis sisälly



asukkaan kotikunnan myöntämään palveluasumisen maksusitoumukseen. (Palvelukeskus Metsola 2017, 17.) Tukipuolen asukkailla on mahdollisuus säilyttää ostamiaan ruokia omissa asunnoissaan.

Alla on lueteltu aterioiden suuntaa-antavat kellonajat. Aterioiden kellonajat voivat vaihdella asukkaiden omien menojen ja palvelukeskuksen poikkeuksellisten tilanteiden johdosta. Halutessaan asukkaalla on mahdollista saada syötävää myös yöaikaan.

Aamiainen	klo 7 alkaen
Lounas	klo 11:30 Antinkodilla, klo 10:45 Metsolassa
Välipala	klo 13
Päivällinen	klo 16
Iltapala	klo 19:30

### 3.3 Vuosikertomus

Vuosikertomus sisältää tietoa Kuurojen Palvelusäätiön toiminnasta ja edellisvuoden tapahtumista. Vuosikertomuksessa on oma sivu myös Palvelukeskus Metsolan arjesta. Tulevalle asukkaalle ja hänen lähiomaiselleen annetaan tutustumiskäynnillä viimeisin Kuurojen Palvelusäätiön vuosikertomus. Vuosikertomus kannattaa varata mukaan jo ennen tutustumiskäyntiä. Vuosikertomusia löytyy toimistosta.

### 3.4 Metsolan yhteystiedot

Tulevalta asukkaalta ja hänen lähiomaiseltaan on hyvä varmistaa, että heillä on tiedossa Palvelukeskus Metsolan yhteystiedot. Johtaja ja vastaava ohjaaja ovat tavoitettavissa pääsääntöisesti arkisin klo 8-16.

Palvelukeskus Metsola  
Keljonkatu 40  
40600 Jyväskylä

Henkilökunnan sähköpostit ovat muotoa [etunimi.sukunimi\[at\]kpsaatio.fi](mailto:etunimi.sukunimi@kpsaatio.fi)

### 3.5 Hakulomakkeen antaminen

Tutustumiskäynnillä asiakkaalle annetaan hakulomake. Lomakkeessa kysytään tietoja muun muassa hakijan terveydestä ja toimintakyvystä sekä hakijan toiveita ja odotuksia palveluasumiselta. Täytetty lomake voi toimia pohjana asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa käytäville keskusteluille ennen muuttopäätöstä.

Hakulomaketta ei tarvitse täyttää heti, vaan lomakkeen voi palauttaa Palvelukeskus Metsolaan myöhemmin joko postitse tai tuomalla sen paikan päälle.

Palvelukeskus Metsolassa ei ole käytössä jonotusta asumispaikkoihin, vaan asumispaikat täytetään asumispaikkatilanteen ja hakijakohtaisen tilanteen mukaan.

Hakulomake löytyy liitteestä 2.

#### VINKKIBOKSI: Hakulomake

- ❖ Motivoi asiakasta täyttämään lomake esimerkiksi läheisensä kanssa. Lomake on yksi keino saada asiakkaan oma näkökulma ja omat toiveet esiin.
- ❖ Lomake tukee asiakkaan kanssa käytäviä keskusteluja, jotta ennen muuttoa osataan kiinnittää huomiota asiakkaan kannalta tärkeisiin asioihin.

”Tämän lomakkeen avulla voit kertoa omista asioistasi, kuten mitä sinä toivot ja odotat Palvelukeskus Metsolassa asumiselta.”

## 4 Asiakkaaseen tutustuminen

Sen lisäksi, että asiakkaasta on mahdollisesti saatavissa tietoa kirjallisesti, kannattaa asiakkaaseen tutustua myös kasvotusten. Asiakasta tapaamalla ja häntä havainnoimalla hänestä ja hänen toimintakyvystään saa realistisemman kuvan kuin pelkkien dokumenttien perusteella.

Tulevaan asukkaaseen tutustuu esimerkiksi häntä koskevissa palavereissa, asiakkaan käydessä tutustumiskäynnillä palvelukeskuksessa sekä mahdollisuuksien mukaan muissa havainnointitilanteissa. Mikäli asukas käy tutustumassa palvelukeskuksen arkeen erilaisten työelämään tutustuminen -jaksojen (TET) myötä, kannattaa hänen käyntinsä hyödyntää myös tutustumalla häneen. Kun palvelukeskuksen tilat ja siellä olevat ihmiset käyvät tulevalle asukkaalle tutuiksi, hänen sopeutumisensa uuteen kotiin helpottuu myöhemmin.

Mikäli on mahdollista, kannattaa tulevaa asukasta käydä havainnoimassa hänen nykyisessä asumisyksikössään tai oppilaitoksessaan. Havainnointikäynneistä sovitaan yleensä palaverien yhteydessä. Havainnointikäyntien järjestämisestä vastaavat esimiehet.

Tulevaa asukasta havainnoidessa kannattaa huomio kiinnittää muun muassa hänen kommunikaatioonsa ja toimintakykyyn erilaisissa tilanteissa. Mahdollisuuksien mukaan on hyvä keskustella hänen kanssaan. Hän saattaa kyetä itse kuvaamaan omia tarpeitaan, kykyjään ja toiveitaan paremmin kuin kukaan muu. Asiakkaaseen tutustuminen ja hänen havainnoiminen jatkuvat asiakkaan muuttaessa palvelukeskukseen kokeilujaksolle.

### VINKKIBOKSI: Asiakkaaseen tutustuminen

- ❖ Ensimmäisillä tapaamiskerroilla voit tervehtiä asiakasta henkilökohtaisesti ja kertoa joka kerta oman nimesi, myös viittomanimesi. Toistojen kautta nimesi ja kasvosi jäävät asiakkaan mieleen.
- ❖ Kun palvelukeskuksen henkilökunta ja asukkaat ovat tuttuja tulevalle asukkaalle, hänen on helpompi sopeutua ja kotiutua uuteen kotiin muuttaessaan palvelukeskukseen.

## 5 Kokeilujakso

Asukkaan kotikunta myöntää palvelumaksusitoumuksen tietyllä ajanjaksolle tai toistaiseksi voimassa olevaksi. Palvelumaksusitoumus kattaa ne palvelut, joita asukas saa palveluasumisensa yhteydessä. Palvelumaksuun eivät sisälly esimerkiksi vuokra, ateriat tai asukkaan muut henkilökohtaiset kulut. Myös kokeilujaksolle tehdään oma palvelumaksusitoumus ja vuokrasopimus. Kokeilujakson pituus voi vaihdella viikoista useampaan kuukauteen.

Asukkaan muuttaessa palvelukeskukseen sopimusasiat käydään läpi heti alussa. Tukipuolella asukkaalle annetaan turvaranneke sekä avain hänen omaan asuntoonsa. Tehostetun tuen puolella asukas saa huoneensa avaimen niin halutessaan.

Lisäksi muuton aikana on pyrittävä tekemään asukkaan olo tervetulleeksi ja käynnistää kotiutuminen.

### 5.1 Asukkaan tukeminen

Muuttoon voi liittyä muutakin kuin muutto paikasta toiseen - se voi muuttaa koko elämän. Asukas tarvitsee tukea uudessa ympäristössä. Työntekijöiden antama tuki ja yhteisön positiivinen ilmapiiri edesauttavat asukkaan kokemusta olevansa tervetullut. Myös asukkaan lähiomainen voi tarvita tukea muutoksessa.

Uusi asukas tarvitsee aikaa asettuakseen uuteen kotiin. Asukkaan kanssa on hyvä käydä läpi kertaalleen hänelle merkityksellisiä tiloja palvelukeskuksessa. Henkilökunnan resursseja on lisättävä, jotta vähintään yksi ennättää olemaan aktiivisesti asukkaan tukena. Asukkaalle on myös hyvä antaa aktiivisesti positiivista palautetta.

Palvelukeskuksessa asuminen tarkoittaa, että muitakin ihmisiä on läsnä. Uuden asukkaan muutto on muutos myös entisille asukkaille. Siksi on tärkeää huomioida kaikki palvelukeskuksen asukkaat. Tukipuolella uusi asukas voidaan

toivottaa tervetulleiksi asukaskokouksessa. Antinkodin puolella voidaan järjestää tervetulokahvit tai muu vastaavanlainen tilaisuus, jossa uusi asukas tapaa muut asukkaat ja päinvastoin.

#### VINKKIBOKSI

- ❖ Ole asukkaan seurana ja tukena
- ❖ Pidä yllä positiivista ilmapiiriä
- ❖ Pohdi, millaista olisi itse olla asukkaan asemassa

”Tervetuloa uuteen kotiin! Olemme odottaneet sinua.”

”Keitämme muuttosi kunniaksi tervetulokahvit. Saat samalla tavata muita asukkaita.”

## 5.2 Tiimi

Jo kokeilujaksolle muuttavalle asukkaalle on hyvä sopia tiimi. Tiimissä olevat ohjaajat ovat mukana muun muassa asukkaan palaverieissa ja hoitavat asukkaan viralliset palveluasumiseen liittyvät asiat (Palvelukeskus Metsola 2017, 13). Tiimin työntekijöiden on hyvä käydä esittelemässä itsensä asukkaalle ja samalla tutustua asukkaaseen. Asukkaalle on kuitenkin tärkeää kertoa, että kaikki palvelukeskuksen työntekijät ovat asukasta varten ja kenen tahansa puoleen voi kääntyä.

Asukkaan oman tiimin numero ja työntekijät kirjataan asukkaalle annettavaan tervetulo-oppaaseen.

## 5.3 Vuokrasopimus

Palvelukeskuksen johtaja laatii jokaiselle asukkaalle oman henkilökohtaisen vuokrasopimuksen vuokrasuhteen alkaessa, myös kokeilujaksolle. Asukas maksaa omasta huoneestaan tai asunnostaan sekä osan yleisistä tiloista vuokrasaan. Vuokrasopimukseen merkitään vesi- ja sähkömaksu.

Kuurojen Palvelusäätiö sr:n palveluasumisen vuokrat ovat sidottu elinkustannusindeksiin. Vuokran suuruus tarkistetaan vuosittain. Palvelukeskus Metsola tiedottaa vuokrien mahdollisista muutoksista asukkaille, heidän omaisille ja mahdollisille edunvalvojille.

## 5.4 Sopimus rahavarojen hoitamisesta

Asukkaan rahavaroista vastaa ensisijaisti asukas itse, hänen omaisensa tai edunvalvojansa. Palvelukeskus Metsola huolehtii asukkaan rahavaroista, mikäli asukas, hänen omaisensa tai edunvalvojansa on valtuuttanut tehtävän palvelukeskuksen hoidettavaksi. Rahavarojen hoitamisesta tehdään aina kirjallinen sopimus, joka laaditaan asukaskohtaisesti.

Asukkaiden käteisvarat säilytetään palvelukeskuksessa lukituissa laatikoissa toimistossa. Säilyttämisestä sovitaan asukkaan tai hänen edunvalvojansa kanssa. Asukkaalla on mahdollisuus hoitaa raha-asiat itse tai saada siihen tarvittaessa apua. Asukkaiden menot ja jäljelle jäävät rahavarat merkitään jokaisen käyttökerran jälkeen asiakashallintajärjestelmään DomaCareen. (Palvelukeskus Metsola 2017, 20.)

## 5.5 Kuljetuslupa

Palvelukeskus Metsolassa on käytössä henkilöauto, jota työntekijät käyttävät asukkaiden ohjaustarpeiden mukaan iltaisin ja viikonloppuisin. Ohjaajat voivat kuljettaa asukasta, mikäli hänellä on kuljetuslupa.

Kuljetuslupa löytyy liitteestä 3.

## 5.6 Valokuvien ja videoiden käyttö lupa

Toisinaan Palvelukeskus Metsolassa otetaan valokuvia erilaisten toimintojen ja palvelujen yhteydessä. Asukkailta ja heidän omaisiltaan kysytään lupaa va-

lokuvien ja videoiden julkaisuun ja käyttöön Kuurojen Palvelusäätiön sekä Palvelukeskus Metsolan julkaisuissa ja www-sivuilla. Lupa on toistaiseksi voimassa oleva.

Valokuvien ja videoiden julkaisu- ja käyttöluja löytyy liitteestä 4.

## 5.7 Turvaranneke

Tukipuolen asukkaat saavat käyttöönsä turvarannekkeen. Rannekettä tulee käyttää vain todellisissa hätätilanteissa. Hälytyskutsu tulee palvelukeskuksen ohjaajien käyttämään matkapuhelimeen, ja hälytyksiin reagoidaan välittömästi. Ohjaajat käyvät tarkistamassa hälytyksen syyn ja asukkaan tilanteen. (Palvelukeskus Metsola 2017, 23.)

## 5.8 Rekisteriseloste

Asukkaalle tai hänen lähiomaiselleen annetaan rekisteriseloste, joka sisältää tietoja DomaCare-järjestelmästä. DomaCare on asiakastietojärjestelmä, johon kirjataan kaikki asukkaiden henkilökohtaiset asiat.

Rekisteriseloste löytyy liitteestä 5.

## 5.9 Tervetulo-opaat

Asukkaalle ja hänen lähiomaiselleen on laadittu tervetulo-opas. Opas sisältää tietoa Palvelukeskus Metsolan arjesta sekä palvelukeskuksen yhteystiedot. Oppaat on laadittu erikseen sekä Antinkodin että tukipuolen asukkaille.

Tukipuolen opas löytyy liitteestä 6, Antinkodin opas puolestaan liitteestä 7.

## Lähteet

Palveluasuminen. N.d. Palvelukeskus Metsola. Kuurojen Palvelusäätiö sr. Viitattu 31.8.2017. <https://www.kuurojenpalvelusaatio.fi/fi/asumispalvelut/metsola-jyvaskyla/palveluasuminen-metsola/>

Palvelukeskus Metsola. 7/2017. Omavalvontasuunnitelma. Kuurojen Palvelusäätiö sr.

Katso myös kehittämistyöstä tehty opinnäytetyö:

Vesämäki, L. 2017. Uuden asukkaan muutto Palvelukeskus Metsolaan - Työntekijöiden työn tukeminen ja kehittäminen. Opinnäytetyö, AMK. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala, sosiaalialan koulutusohjelma.



## Liitteet

### Liite 1. Muistilista uuden asukkaan muuttoon

## Muistilista uuden asukkaan muuttoon

### Ennen muuttoa

- ☐ Tutustumiskäynti
- ☐ Asukkaan ja omaisten kanssa muuttoon liittyvistä asioista sopiminen  
esim. muuttopäivä
- ☐ Resurssien lisääminen uutta asukasta varten (työvuorosuunnittelu)
- ☐ Asukkaan huoneen tai asunnon valmistelu muuttoon
- ☐ Asukkaan tiimistä sopiminen

### Muuttopäivänä

- ☐ Positiivisen ja kiireettömän ilmapiirin ylläpitäminen
- ☐ Asukkaan ja omaisen tukeminen muutossa
- ☐ Palvelukeskuksen tiloihin tutustuminen
- ☐ Uuden asukkaan ja muiden asukkaiden esittely
- ☐ Tervetulokahvit tai vastaava tilaisuus
  
- ☐ Vuokrasopimus (asukaskohtainen)
- ☐ Sopimus rahavarojen hoitamisesta (asukaskohtainen)
- ☐ Kuljetuslupa
- ☐ Valokuvien ja videoiden julkaisu- ja käyttö lupa
- ☐ Avaimet ja turvaranneke
- ☐ DomaCare-tiedote
- ☐ Tervetuloa -opas asukkaalle ja/tai hänen omaiselleen

## Liite 2. Hakulomake



KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ sr  
DÖVAS SERVICESTIFTELSE sr

### HAKULOMAKE

Haen tällä lomakkeella paikkaa Palvelukeskus Metsolan

☐ tuetusta asumispalvelusta ☐ palveluasunnosta ☐ tehostetusta palveluasunnosta

HAKIJAN PERUSTIEDOT	
Nimi:	Henkilötunnus:
Puhelin:	
Osoite:	
LÄHIOMAINEN	
Nimi:	Puhelin:
Osoite:	
EDUNVALVOJA	
Nimi:	Puhelin:
Osoite:	
SOSIAALITOIMISTO	
Sosiaalitoimisto:	
Yhteyshenkilö:	Puhelin:
Osoite:	
REKISTERIVIRANOMAINEN	
<input type="checkbox"/> Kotikunta;	<input type="checkbox"/> Seurakunta;
<input type="checkbox"/> Väestörekisteri	<input type="checkbox"/> Muu;
HAKIJAN TULOPAIKKA	
<input type="checkbox"/> Koti	<input type="checkbox"/> Sairaala
<input type="checkbox"/> Muu, mikä?	
Yhteystiedot:	
Asukaslaskun lähetysosoite:	
Kuntalaskun lähetysosoite:	

LISÄTIETOJA HAKIJASTA				
ASUMINEN TÄLLÄ HETKELLÄ				
<input type="checkbox"/> asun yksin	<input type="checkbox"/> perheessä	<input type="checkbox"/> muualla, missä? mistä lähtien?		
AISTIT				
<input type="checkbox"/> kuuro	<input type="checkbox"/> huonokuuloisin	<input type="checkbox"/> kuurosokea	<input type="checkbox"/> sokea	<input type="checkbox"/> heikkonäköinen
KOMMUNIKAATIO / VIITTOMAKIELI				
<input type="checkbox"/> viittomakieli	<input type="checkbox"/> viitottu puhe	<input type="checkbox"/> viittominen kädestä käteen	<input type="checkbox"/> muu, mikä?	
KOMMUNIKAATIO / PUHE				
<input type="checkbox"/> selvästi	<input type="checkbox"/> epäselvästi	<input type="checkbox"/> ei lainkaan		
APUVÄLINEET				
<input type="checkbox"/> valkoinen keppi, tukikeppi	<input type="checkbox"/> kävelykeppi	<input type="checkbox"/> rollaattori	<input type="checkbox"/> pyörätuoli	<input type="checkbox"/> muu, mikä?
RUOKAHUOLTO				
<input type="checkbox"/> syön itse	<input type="checkbox"/> tarvitsen apua ruokailussa		<input type="checkbox"/> minua on syötettävä	
Ruoka-aineallergiat, mitkä?			Erityisruokavalio, mikä?	
SIIVOUS				
<input type="checkbox"/> selviydyn itsenäisesti	<input type="checkbox"/> tarvitsen vähän apua	<input type="checkbox"/> tarvitsen paljon apua	<input type="checkbox"/> ulkopuolinen on siivonnut puolestani	
VAATEHUOLTO				
<input type="checkbox"/> selviydyn itsenäisesti	<input type="checkbox"/> huolehdin itse ”pikkupyykin”	<input type="checkbox"/> tarvitsen apua, millaista?		

PÄIVITTÄISTOIMINNOT		
WC-käynnit:		
pukeutuminen:		
peseytyminen:		
unirytm:		
asioinnit kodin ulkopuolella:		
raha-asoiden hoito:		
muuta huomioitavaa:		
SOSIAALISET KONTAKTIT		
<input type="checkbox"/> paljon kontakteja ystäviin	<input type="checkbox"/> vähän kontakteja ystäviin	<input type="checkbox"/> ei kontakteja
koulunkäynti / työssäkäynti:		
työkokemus:		
harrastukset:		
HAKEUTUMISEN SYYT / PALVELUNTARVE		
ODOTUKSET JA TOIVEET ASUMISPALVELUSTA		

TERVEYDENTILA
sairaudet / vammat:
nykyinen lääkitys:
lääkeaineallergiat:
muuta huomioitavaa:

Päiväys ja allekirjoitus     \_\_. \_\_.20\_\_

Hakijan allekirjoitus

Palauta täyttämäsi hakemus Palvelukeskus Metsolaan  
postitse tai käy tuomassa paikan päälle.

Kiitos!

Palvelukeskus Metsola  
Keljonkatu 40  
40600 Jyväskylä

### Liite 3. Kuljetuslupa



**KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ**  
**DÖVAS SERVICESTIFTELSE**

#### KULJETUSLUPA

Hyvä asukkaamme läheinen ja/tai huoltaja

Palvelukeskus Metsolan käytössä on henkilöauto, jota ohjaajamme voivat käyttää iltaisin ja viikonloppuisin, palvelukeskuksen asiakkaiden ohjaustarpeisiin liittyvissä asioissa.

Autonkäytöstä laskutamme ■■■ euroa / suunta. Summa laskutetaan asukaan muun laskutuksen yhteydessä.

Asukasta

\_\_\_\_\_

on lupa kuljettaa Metsolan tai ohjaajan omalla autolla

☐ Kyllä

☐ Ei

Allekirjoitus ja päiväys

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_/20\_\_

Asukkaan läheinen ja /tai huoltaja

## Liite 4. Valokuvien ja videoiden julkaisu- ja käyttö lupa



**KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ**  
**DÖVAS SERVICESTIFTELSE**

### VALOKUVIEN JA VIDEOIDEN JULKAISU- JA KÄYTTÖLUPA TOISTAISEKSI

Annan suostumukseni Palvelukeskus Metsolan toiminnan ja palvelujen yhteydessä otettujen valokuvien ja videolle kuvattujen materiaalien julkaisuun ja käyttöön Kuurojen Palvelusäätiön ja Palvelukeskus Metsolan julkaisussa sekä www-sivuilla.

Julkaistavat ja käytettävät kuvat valitaan huolellisesti hyvää tapaa noudattaen.

Lupa on voimassa toistaiseksi.

Merkitse rasti annettavaan suostumukseen:

☐ Suostumus asiakkaan kuvien ja videoiden käyttöön

☐ Suostumus omaisen/omaisten kuvien ja videoiden käyttöön

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_

Paikka ja päiväys

\_\_\_\_\_

Asiakkaan nimi ja nimen selvennys

\_\_\_\_\_

Asiakkaan omaisen / huoltajan nimi ja nimen selvennys

## Liite 5. Rekisteriseloste

### REKISTERISELOSTE

Henkilötietolaki (523/1999) 10 §

Rekisterinpitäjä	Kuurojen Palvelusäätiö PL 62 (käyntiosoite Ilkantie 4) 00401 HELSINKI
Rekisteriasioista vastaava henkilö ja/tai yhteyshenkilö	Jouni Riihimäki, palvelujohtaja [REDACTED]
Rekisterin nimi	Doma Care - Asiakastietojärjestelmä
Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus / rekisterin käyttötarkoitus	Asiakkaan hoidon ja palvelun järjestäminen ja toteuttaminen Hoito- ja palvelusuunnitelmien sekä päätösten teko Sosiaalihuollon asiakaskertomuksen hallinta Hoitotietojen hallinta Laskutus ja tilastotietojen tuottaminen eri sidosryhmille
Rekisterin tietosisältö	Asiakkaat <ul style="list-style-type: none"> <li>- nimi, osoite, henkilötunnus, osoite, puhelinnumero</li> <li>- tarvittaessa ammatti, omahoitaja, omalääkäri, omaiset/yhteyshenkilöt</li> </ul> Saapumis- ja poistumistiedot Hoito- ja palvelusuunnitelmaan liittyvät tiedot Asiakaskertomukseen liittyvät tiedot Tilastotiedot Annetut hoidot ja palvelut Päivittäinen seuranta  Työntekijät <ul style="list-style-type: none"> <li>- työntekijän nimi, puhelinnumero ja sähköpostiosoite</li> </ul>
Säännönmukaiset tietolähteet	Asiakkaalta itseltään saadut tiedot Asiakkaan suostumuksella asiakkaan omailta ja hoitavilta yksiköiltä saadut tiedot Lakisääteiset valtakunnalliset terveydenhuollon rekisterit  Työntekijöiltä itseltään saadut tiedot



<p>Säännönmukaiset tietojen luovutukset</p> <p>Tietojen siirto EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle</p>	<p>Laskutustiedot myyntireskontraan/kirjanpitoon, suoramaksut ja e-maksutiedot pankeille sekä verkkomaksut sopimusasiakkaille. Tilastotiedot THL:lle.</p> <p>Tietoja ei siirretä EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.</p>
<p>Rekisterin suojausperiaatteet</p>	<p>Järjestelmä on suojattu aktivointikoodilla ja käyttäjäkohtaisella tunnuksella. Jokaiselle käyttäjälle määritellään käyttötarpeita vastaava käyttöoikeustaso. Käytöstä muodostuu yksityiskohtainen lokitieto järjestelmän tietokantaan, joka on pääkäyttäjän nähtävillä.</p> <p>Yhteys DomaCaren sovelluksen ja palvelimen välillä on suojattu TLS-salausmenetelmällä (Transport Layer Security), joka perustuu julkisen avaimen salaukseen.</p> <p>Ohjelmiston verkko-ominaisuuden hyödyntämiseen tarvittava tietokantapalvelin asennetaan valmiiksi asiakasta varten. Toimittaja hoitaa turvapalvelimen ylläpidolliset toimet mukaan lukien tietoturvapäivitykset, päivittäiset varmuuskopioinnit, testaukset ja muut toimittajalle kuuluvaksi katsottavat asiat.</p> <p>Ohjelma käyttää salattua yhteyttä tietokantapalvelimen ja asiakasohjelman välillä. Palvelinkeskus sijaitsee Helsingissä. Palvelinkeskustila täyttää lainsäädännön edellyttämät vaatimukset.</p>
<p>Paikka, aika ja allekirjoitus</p>	<p>Helsinki 14.3.2014</p> <p>Pekka Räsänen, toiminnanjohtaja</p>

## Liite 6. Tervetuloa Metsolaan! -opas tukipuolen asukkaalle

Tulosta Metsola-verkosta kaksipuoleisena ja taittele opas asukkaalle.

### Hyvä tietää:

Antinkodin puolella henkilökunta on paikalla ympäri vuorokauden.

Ohjaajat vastaavat puheluihin niin pian kuin pystyvät. Mikäli he eivät ennätä vastaamaan, he soittavat takaisin tai pyytävät lähettämään tekstiviestin.

Arkiaamuisin ja -iltoisin sekä ruokailujen aikana ohjaajat ovat yleensä kiireisiä ohjattaessaan asukkaita. Iltapäivisin ohjaajia on eniten paikalla, joten silloin heidät tavoittaa parhaiten.

Aamuvuorolainen saapuu klo \_\_\_\_

Yövuorolainen saapuu klo \_\_\_\_

Yövuorolaisen tavoitat numerosta



### Yhteystiedot:

Palvelukeskus Metsola  
Keljonkatu 40  
40600 Jyväskylä

Puhelin:   
etunimi.sukunimi@kpsaatio.fi  
www.kpsaatio.fi



KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ sr  
DÖVAS SERVICESTIFTELSE sr



### Tervetuloa kotiin!

Palvelukeskus Metsolassa on tilaa jokaisen asukkaan omalle arjelle.

Asukkaiden yhteisiin tiloihin kuuluvat Metsola-Sali, saunaosasto, pyykkihuone sekä vehreä ja turvallinen puutarha.

Sinun tiimisi on numero \_\_\_\_

Tiimissäsi ohjaajina ovat:

---

---

---

---

### Palvelukeskus Metsolan arkea:

Metsolan ja Tuppelankujan

asukkaiden asukaskokous on

tiistaisin klo \_\_\_\_

Asukaskokouksen tema vaihtuu

ajankohtaisten aiheiden mukaan.

### Ruokailuajat:

Aamupala klo 7

Lounas klo 10:45–11:45

Välipala klo 13

Päivällinen klo 16–17

Ilta-pala klo 19:30

### Muuttajan muistilista:

- ☐ Vuokrasopimus
- ☐ Muuttoilmoitus
- ☐ Asumistukihakemus
- ☐ Avaimet omaan asuntoon
- ☐ Turvaranneke
- ☐ Mukana omat tavarat



## Liite 8. Tervetuloa Metsolaan! -opas Antinkodin asukkaalle

Tulosta Metsola-verkosta kaksipuoleisena ja taittele opas asukkaalle.



### Hyvä tietää:

Antinkodissa henkilökunta on paikalla ympäri vuorokauden.

Ohjaajat vastaavat omaisten puheluihin niin pian kuin pystyvät. Mikäli he eivät ennätä vastaamaan, he soittavat takaisin tai pyytävät lähettämään tekstiviestin.

Arkiaamuisin ja -iltoisin sekä ruokailujen aikana ohjaajat ovat yleensä kiireisiä ohjatessaan asukkaita. Iltapäivisin ohjaajia on eniten paikalla, joten silloin heidän tavoittaa parhaiten.

### Yhteystiedot:

Palvelukeskus Metsola  
Keljonkatu 40  
40600 Jyväskylä

Puhelin: [REDACTED]  
etunimi.sukunimi@kpsaatio.fi  
www.kpsaatio.fi



KUUROJEN PALVELUSÄÄTIÖ sr  
DÖVAS SERVICESTIFTELSE sr



### Tervetuloa kotiin!

Palvelukeskus Metsolassa on tilaa jokaisen asukkaan omalle arjelle.

Asukkaiden yhteisiin tiloihin kuuluvat muun muassa kotoisa olohuone ja keittiö, askartelutila, saunaosasto sekä vihreä ja turvallinen puutarha.

Sinun tiimisi on numero \_\_\_\_

Tiimissäsi ohjaajina ovat:

---

---

---

---

### Antinkodin arkea:

Aamuvuorolainen saapuu klo \_\_\_\_

Yövuorolainen saapuu klo \_\_\_\_

### Ruokailuajat:

Aamupala klo 7

Lounas klo 11:30–12:30

Välipala klo 13

Päivällinen klo 16–17

Ilta-pala klo 19:30

### Muuttajan muistilista:

- ☐ Vuokrasopimus
- ☐ Muuttoilmoitus
- ☐ Asumistukihakemus
- ☐ Avaimet omaan huoneeseen
- ☐ Mukana omat tavarat

